АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ

ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»

**КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Кафедра** | «Инженерно-технические дисциплины и сервис» | | | | |
| **Специальность** | 100101.65 Сервис | | | | |
| **Специализация** | «Сервис на предприятиях потребительской кооперации» | | | | |
| **Курс** | 4 | **Группа** | 4012 | **Форма обучения** | заочная |

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**

|  |
| --- |
| Исхакова Ильнура Шамильевича |
| (Фамилия, имя, отчество обучающегося) |

**на тему:** Использование информационных технологий на предприятии сервиса (на материалах ООО «Юлмарт РСК»)

|  |  |
| --- | --- |
| Научный руководитель | Гумеров Марат Фаридович, к.э.н., доцент |
|  | (Фамилия, имя, отчество, ученая степень, должность) |

**Работа допущена к защите**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Заведующий кафедрой**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  | (подпись) | (Ф.И.О) |

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2014 г.

РЕФЕРАТ

Работа 85 с., 5 ч., 13 рис., 25 табл., 30 источников

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ НА ПРЕДПРИЯТИИ СЕРВИСА (НА МАТЕРИАЛАХ ООО «ЮЛМАРТ РСК»)

Работа посвящена изучению организации сервисной деятельности с применением информационных технологий на материалах ООО «Юлмарт-РСК» г.Казань.

Целью дипломной работы является изучение организации предоставления услуг с использованием информационных технологий на материалах ООО «Юлмарт»

Практическая значимость выпускной квалификационной (дипломной) работы состоит в возможности непосредственного использования результатов работы в деятельности предприятий и организаций сферы сервиса.

СОДЕРЖАНИЕ

[Введение 3](#_Toc385468354)

[1. Перспективы и тенденции развития информационных технологий 5](#_Toc385468355)

[1.1 Информационные технологии: понятие, история развития, классификация и структура 5](#_Toc385468356)

[1.2 Направление развития информационных систем 11](#_Toc385468357)

[1.3 Обзор рынка электронной коммерции 17](#_Toc385468358)

[2. Организация и технология производства услуг в ООО Юлмарт 24](#_Toc385468359)

[2.1 Характеристика предприятия 24](#_Toc385468360)

[2.2 Виды услуг и системы скидок 30](#_Toc385468361)

[2.3 Технология обслуживания клиента 35](#_Toc385468362)

[3 Техническое обеспечение деятельности предприятия 42](#_Toc385468363)

[3.1 Серверная инфраструктура компании 42](#_Toc385468364)

[3.2 Техническое обеспечение деятельности предприятия 51](#_Toc385468365)

[4. Экономическая эффективность деятельности предприятия 53](#_Toc385468366)

[4.1 Общая экономическая характеристика деятельности предприятия 53](#_Toc385468367)

[4.2 Анализ эффективности мероприятий по стимулированию продаж 56](#_Toc385468368)

[5 Безопасность жизнедеятельности и охрана труда персонала 72](#_Toc385468369)

[5.1 Требования по пожаробезопасности складских помещений 72](#_Toc385468370)

[5.2 Требования по технике безопасности при работе на компьютере 76](#_Toc385468371)

[Заключение 80](#_Toc385468372)

[Список используемых источников 82](#_Toc385468373)

ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время жизненно важными становятся знание конечного потребителя, умение гибко реагировать на все его требования. Иначе не может быть обеспечена продажа товара, повышена доходность предприятия. Крайне необходимо изучать возможности и эффективность различных форм и методов продажи товаров, производить работу по формированию запросов населения, повышению престижа торговой фирмы. Перспективным с этой точки зрения является применение информационных технологий при обслуживании покупателей.

Ведение бизнеса посредством информационных технологий обеспечивает клиентам удобство при совершении покупок, способствует снижению  некоторых расходов за счет сокращения числа торговых представителей и предоставление информации о товарах в электронном виде, не издавая каталоги в бумажном виде. Поэтому выбранная тема является актуальной.

Целью дипломной работы является изучение организации предоставления услуг с использованием информационных технологий на материалах ООО «Юлмарт».

Задачи:

* Провести обзор рынка электронной коммерции;
* Рассмотреть организацию предоставления услуг с использованием информационных технологий;
* Изучить техническое обеспечение деятельности предприятия;
* Провести анализ экономической эффективности деятельности предприятия, разработать план мероприятий по стимулированию продаж;
* Рассмотреть требования по безопасности жизнедеятельности и охране труда персонала.

Объектом исследования является кибермаркет ООО «Юлмарт».

Предметом исследования является деятельность ООО «Юлмарт» в городе Казани.

Данная работа состоит из введения, пяти глав, заключения, списка использованных источников.

В первой главе проведен обзор рынка электронной коммерции;

Во второй главе представлена информация о деятельности предприятия, видах услуг, предоставляемых предприятием;

В третьей главе представлено техническое обеспечение деятельности предприятия;

В четвертой главе представлен анализ экономической эффективности деятельности предприятия;

В пятой главе представлены требования по безопасности жизнедеятельности предприятия и охране труда персонала.

1. Перспективы и тенденции развития информационных технологий

1.1 Информационные технологии: понятие, история развития, классификация и структура

Информационная технология – это цепь процедур и операций, выполняемых последовательно (параллельно) во времени.

Это некий свод правил, регламентирующий выполнение технологических процедур.

Информационная технология – представляет собой совокупность методов и средств, для сбора, передачи, обработки, хранения и выдачи информации, выполняемых в определенной последовательности с мощью средств компьютеризации или без таковых.

Она неотделима от технической, программной, организационной и т.п. той среды, в которой реализована.

\*\*\*

1.3 Обзор рынка электронной коммерции

Обзоры и прогнозы развития рынка электронной коммерции по разным источникам несколько отличаются, тем не менее, общая картина демонстрирует активное развитие электронной коммерции и особенно ее иностранного сектора.

Так, по данным INTER,  MORGAN STENLY объем рынка электронной коммерции за 2012 г. составил 13 млрд. долларов США. При этом рост рынка в 2008 — 2012 гг. на фоне общемировых тенденций был очень бурным — до 29% в год, рисунок 1.3.1.

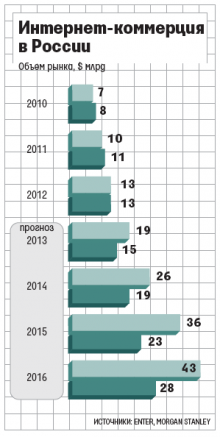
[](http://box.opentao.net/files/box-support/ecommerce/content/E-commerce.png)

Рисунок 1.3.1 - Объем рынка электронной коммерции РФ

Сравнение различных товарных сегментов по данным Data Insight представлено на рисунке 1.3.2:

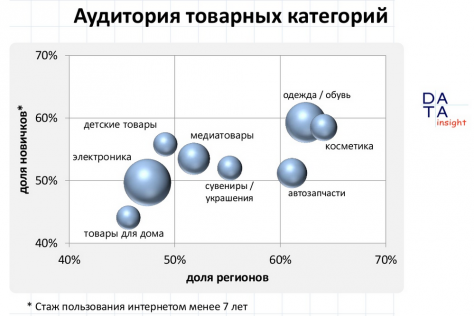
[](http://box.opentao.net/files/box-support/ecommerce/content/tovKategorii.png)

Рисунок 1.3.2 - Сравнение различных товарных сегментов

2. Организация и технология производства услуг в ООО Юлмарт

2.1 Характеристика предприятия

«Юлмарт» — российская торговая сеть по продаже компьютерной техники, цифровой и бытовой электроники. Основана компания в 2008 году в Санкт-Петербурге. Компания позиционирует себя как кибермаркет.

Проект под названием Ulmart зародился в стенах компании Ultra Electronics. Впоследствии бренд «Юлмарт», а также программная платформа и оборудование сети магазинов Ultra Electronics, были выкуплены компанией «Комбриг».

**Характеристика конкурентов представлена в таблице 2.1.1.**

**Таблица 2.1.1 - Характеристика конкурентов по 5-бальной шкале**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Сравнительные показатели | Информация о компании | Сведения об услугах | В поисковике Яндекс | Партнеры | Оснащение сайта и удобность пользования |
| ТехноСила | 3 | Предоставлены в одинаковом количестве | 5 | На сайте не указаны | 5 |
| Киберри | 4 | 3 | На сайте не указаны | 5 |
| Ситилинк | 2 | 2 | 10 партнеров | 4 |

\*\*\*

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проанализировав рынок электронной коммерции можно сказать, что объем рынка розничной электронной торговли в 2012 году составил около 405 млрд. рублей (~13 млрд. долларов). Рост по сравнению с предыдущим годом составил 27%. 2,2 млн. человек покупают в онлайне — на 30% больше, чем годом ранее. Основной рост в регионах, среди покупателей с невысокими доходами, недавно подключившихся к Интернет.

Прогнозы на ближайшие несколько лет также представила компания J’son & Partners Consulting, ее эксперты отмечают стабильный рост е-коммерции в России в 2014-2017 гг. По усредненным данным он сохранится на уровне 10-15% ежегодно.

Подобные данные свидетельствуют о востребованности магазинов подобного формата.

Торговая сеть «Юлмарт» – один из ведущих игроков розничного рынка техники, ноутбуков, компьютеров и комплектующих для ПК в Санкт-Петербурге, Москве, Казани, Краснодаре, Нижнем Новгороде и Ростове-на-Дону. Компания Юлмарт сегодня ─ флагман инновационных технологий торговли. Численность персонала компании на конец 2013 года — свыше 5 тыс. человек.

В основе принципов работы супермаркетов самообслуживания «Юлмарт» лежит формат продаж компьютерной и бытовой техники «от каталога», позволяющий свести к минимуму операционные издержки и обеспечить низкие цены, сбалансированный ассортимент (более 25 000 наименований) и высокий уровень сервиса.

В каталоге всегда широкий ассортимент пользующихся высоким спросом товаров по отличным ценам. Возможности по обработке Ваших заказов – ключ к простым, удобным покупкам в сети Юлмарт: Вы можете самостоятельно резервировать товары на сайте, заказывать их по телефону, по электронной почте, или же у менеджера в любом из наших офисов продаж. Уважение к выбору клиента – одна из составляющих комфорта: зарезервированный товар Вы можете забрать самостоятельно в одном из наших магазинов или же можете сэкономить время и силы, заказав товар с доставкой. На основании проделанной работы, можно сделать следующие выводы:

* 1. Проведен обзор рынка электронной коммерции;
  2. Проанализирована организация и технология предоставления услуг с использованием информационных технологий на материалах ООО Юлмарт-РСК;
  3. Изучено техническое обеспечение деятельности предприятия;
  4. Приведен анализ экономической эффективности деятельности предприятия и экономически обоснованы мероприятия по стимулированию продаж;
  5. Рассмотрена техника безопасности и охрана труда персонала.

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Ахтямов, Т.М. Методика исследования конкуренции на рынке /Маркетинг в России и за рубежом /Т. А. Ахтямов, В.Д. Шкардун, 2008.– 44 c
2. Барановская  Т..П., Лойко В..И. и  другие Информационные системы  и  технологии  в экономике: Учебник - М.: Финансы  и  статистика, 2003. - 416 с.
3. Белов, С. В. Безопасность жизнедеятельности: Учебник для вузов / С. В. Белов. – М.: Высш. шк., 2004.
4. Бочаров Е.П. Интегрированные корпоративные информационные системы: Принципы построения: Учеб. пособие/Е.П. Бочаров, А.И. Колдина.- М.: Финансы и статистика, 2005.
5. Булеев, А.И. Количественный коэффициент конкурентоспособности товаров и услуг/ А. И. Булеев // Маркетинг и маркетинговые исследования в России. - 2008. №5.- С.46-50.Бугорский В.Н. Сетевая экономика.- М.: Финансы и статистика, 2007.
6. Вигдорчик, Е. Пути повышения конкурентоспособности предприятий / Е. Вигдорчик, А. Нещадин, А. Липсиц. - Экономист, 2007.- 87 с.
7. Глухов, А. Оценка конкурентоспособности товара и способы ее обеспечения / А. Глухов //Маркетинг. – 2008. - № 2. - С.56-64.
8. Дайитбегов Д.М., Черноусов Е.А. Основы алгоритмизации и алгоритмические языки: учебное пособие.- 2-е изд.- М.: Финансы и статистика, 1992.
9. Динес, В.А. Проблемы качества и конкурентоспособности промышленной продукции. / Проблемы экономической истории и теории / В.А. Динес, Н. С. Яшин. - Саратов: СГУ, 2006. - С.117-125.
10. Егоров, Л. А. Планирование на предприятии / Л. А. Егоров, С. А. Варкута. – М.: ИНФРА-М, 2001.
11. Ивановская, Л. Конкурентоспособность управленческого персонала. / Л. Ивановская, Н. Суслова // Маркетинг.- 2008.- №6.- С.35-40.
12. Информационные системы и технологии в экономике и управлении/Под ред. проф. В.В. ТрофимоваМ.: Высшее образование, 2007.
13. Информационные технологии управления: Учебное пособие / Под ред. Ю.М. Черкасова. — М.: ИНФРА-М, 2001. — 216 с. — (Серия «Высшее образование»)
14. Информационные технологии управления: Учебное пособие для ВУЗов под ред. Г.А. Титоренко - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2003. - 439 с.
15. Кормнов, Ю. Ориентация экономики на конкурентоспособность/Ю. Кормнов // Экономист.- 2008.- №1. - С.38-48.
16. Кукин, П. П. Безопасность технологических процессов и производ. Охрана труда. / П. П. Кукин. – М.: Высш. шк., 2001
17. Макаркин, Н. Р. Инновационный менеджмент: Учебное пособие / Н. Р. Макаркин, Л.В. Шаворина Л. В.- Саратов, 1997.
18. Малаева, Т. Оценка конкурентоспособности фирмы / Т. Малаева // Бизнес-Информ. - 2008. - №17-18. - С. 115-118.
19. Мишин, Ю. Слагаемые конкурентоспособности / Ю. Мишин.- 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Политиздат, 2008.- 86 c.
20. Петров В.Н. Информационные системы - СПб: Питер, 2003. - 688 с.
21. Романов А.Н., Одинцов Б.Е. Информационные системы в экономике Учебное пособие.- М.: Вузовский учебник, 2008.
22. Румянцев В.Ф., Баркалов С.А., Гуреева И.В., Портных В.А. Информационные технологии в управлении бизнес-процессами.- М.: Институт проблем управления им. В.А. Трапезникова, 2001.
23. Свириденко, Ю.П. Сфера сервиса: особенности развития, направления и методы исследования / Ю. П. Свириденко. – СПб.: СПбГИСЭ, 2001.
24. Саак А.Э., Пахомов Е.В., Тюшняков В.Н. Информационные технологии управления: Учебник для вузов. - СПб.: Питер, 2005. - 320 с. - (Серия "Учебник для вузов")
25. Семенов М.И. и другие Автоматизированные информационные технологии в экономике: Учебник - М.: Финансы и статистика, 2003. - 416 с.
26. Советов Б.Я., Цехановский В.В. Информационные технологии: Учебник для ВУЗов - М.: Высшая школа, 2003. - 263 с.
27. Синько, В. Конкуренция и конкурентоспособность: основные понятия / В. Синько, 2007.- 59 c.
28. Фатхутдинов, Р.А. Конкурентоспособность: экономика, стратегия, управление/ Р. А. Фатхутдинов. – М.: ИНФРА-М, 2006. - 312 с.
29. Фатхутдинов, Р.А. Стратегический менеджмент / Р. А. Фатхутдинов- М.: Бизнес-школа «Интел-Синтез», 2007.- 67с.
30. Экономическая информатика: Введение в экономический анализ информационных систем.- М.: ИНФРА-М, 2005.
31. Хотинская Г.И. Информационные технологии управления: Учебное пособие. - М.: Дело и Сервис, 2003. - 128 с.