

## ПРОБЛЕМЫ КАЧЕСТВЕННОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ ПРОГРАММ АВТОМАТИЗАЦИИ БУХГАЛТЕРСКОГО УЧЕТА

Целью написания работы является изучение необходимости автоматизации бухгалтерского учета, а также анализ проблем качественного сопровождения программ автоматизации бухгалтерского учета.

План:

1. Причины, обуславливающие необходимость автоматизации бухгалтерского учета.
2. Порядок автоматизации на предприятии и проблемы качественного сопровождения программ автоматизации бухгалтерского учета.

1. В современном мире разработка программного продукта превратилась в одну из самых дорогостоящих индустрии, и любые узкие места в технологическом процессе его создания могут привести к нежелательным результатам. Удлинение сроков разработки программного продукта чревато удорожанием конечного продукта, а не выявленные в ходе тестирования ошибки приводят как минимум к снижению его производительности. Прimitивные ошибки, невнятные сообщения и неряшливый интерфейс раздражают пользователей, которые в итоге выбирают более качественный продукт конкурента, а фирма рискует потерять не только клиентов, но и свою долю рынка. Следовательно, качество программного продукта и качественное обслуживание приобретает первостепенное значение. Но как оценить это самое качество? Как правильно выбрать программный продукт?

Разработка и сопровождение автоматизированных систем финансово-экономического назначения в Республике Беларусь является одним из наиболее интенсивно развивающихся направлений IT-технологий. Этому свидетельствуют не только материалы республиканских выставок, конференций, компьютерных форумов, но и очевидный огромный интерес специалистов экономического профиля к прикладному программному обеспечению. Данный интерес возникает из потребности специалистов, руководителей в получении качественного программного продукта.

В настоящее время на рынке программных продуктов существует много программ и программных комплексов, как для автоматизации учета, так и всего процесса управления организацией. В результате возрастающей роли управленческого учета произошло расширение функций бухгалтерских программ. Существующие программные продукты позволяют автоматизировать оптимизационные, организационные и прогнозные задачи, делопроизводство, обеспечивают правовую поддержку бизнеса. Наиболее распространенными из них являются системы «Галактика», «1С: Предприятие», «Флагман».

Система «Галактика» включает следующие функциональные контуры: контур оперативного управления; контур бухгалтерского учета; контур управления производством; контур технико-экономического планирования; контур административного управления. Достоинством программы «Галактика» является реализация в ней большого количества функций по обработке экономической информации, что позволяет говорить о потенциальной возможности с ее помощью выйти на комплексную автоматизацию учета, контроля, анализа и управления хозяйственной деятельностью.

Автоматизировать учет и управление на уровне корпорации, холдинга, предприятия, подразделения помогает корпоративная информационная система «Флагман». Пакет включает в себя подсистемы «Финансово-экономическое управление», «Логистика», «Управление производством», «Управление персоналом», «Бухгалтерский учет и анализ», «Контроллинг», «Управление информационными ресурсами».

Что касается системы «1С: Предприятие», то сегодня она является широко распространенным программным средством для ведения компьютерного учета. Она предназначена для решения широкого круга задач автоматизации учета и управления, стоящих перед динамично развивающимися современными предприятиями. Новой версией системы программ «1С: Предприятие 7.7» является система «1С: Предприятие 8.0».

Гибкость платформы позволяет применять систему «1С Предприятие 8.0» в различных областях управления предприятия:

- автоматизировать производственные и торговые предприятия, финансовые и бюджетные организации, предприятия сферы обслуживания и прочие;
- осуществлять поддержку оперативного управления предприятием;
- обеспечивает автоматизацию организационной и хозяйственной деятельности организации;
- позволяет вести бухгалтерский учет с несколькими планами счетов и произвольными измерениями учета, регламентированную отчетность;
- предоставляет широкие возможности для управленческого учета и построения аналитической отчетности;
- позволяет решать задачи планирования, бюджетирования и финансового анализа;
- позволяет осуществлять расчет зарплаты и управление персоналом.

Компьютеризация бухгалтерского учета позволила сократить сроки выполнения работ, усилила его контрольные функции. Достигнуто единство показателей аналитического и синтетического учета. В условиях компьютеризации значительно расширены возможности по представлению учетных данных в различных формах и разрезах.

Очень трудоемкой работой являлось ведение аналитического учета расчетов с поставщиками и покупателями, дебиторами и кредиторами. Этой работой ранее занимались три бухгалтера в течение месяца. В условиях компьютеризации большая часть информации по учету расчетов формируется на смежных участках учета (в товарном учете, в учете денежных средств) и предоставляется в общую компьютерную базу данных в итоговом виде. Контроль и упорядочение накопленных данных обеспечивается усилиями одного работника. Это, как правило - бухгалтер по учету банковских операций. Основная его функция — увязать возникающие долги с их оплатой, обеспечивая своевременное выявление просроченной дебиторской и кредиторской задолженности.

Проводимая работа по совершенствованию бухгалтерского учета и, в первую очередь, его компьютеризации, позволила работникам учета высвободить время для осуществления более строгого контроля за экономией и бережливостью в использовании материальных, трудовых и денежных ресурсов, за сохранностью кооперативной собственности. В плане усиления сохранности кооперативной собственности работа по компьютеризации учета даёт вполне ощутимый экономический эффект, так как позволяет своевременно выявлять потери и точно определять их виновников.

В результате процессы компьютеризации учета (и в целом процессы информатизации) в Республике Беларусь развиваются во многом хаотично.

Следует отметить, что хаотичная (кусочная) автоматизация является одним из наиболее распространенных и наименее эффективных видов инвестирования средств в развитие информационных систем. Под хаотичностью процесса в данном случае понимается нарушение ряда основополагающих принципов развития информационных систем в организации: принципа системности, принципа «первого лица», принципа типизации и внедряемых решений и других. Характерная особенность хаотичной автоматизации — отсутствие стратегического плана информатизации, проведение работ по принципу «завоей компанию с неясными целями и задачами».

При таком подходе ведется поиск (как правило, не профессиональный) инструментальных средств, которые вроде бы дают какой-то результат и, как кажется, достаточно быстро и без особых затрат (инструментальный подход). Часто инвестиции в создаваемую систему прекращаются сразу после закупки таких инструментальных средств (технических и программных). Внедрение закупленных инструментов, разработка методики применения их для решения конкретных управленческих задач отдается на откуп рядовым сотрудникам.

В результате автоматизация ограничивается сиюминутными локальными задачами, а не реальными потребностями бизнеса. Локальная задача при этом может решаться наилучшим образом, но результат не может быть интегрирован в общую информационную систему. Он может оказаться вовсе не нужным в управлении. Островки новых информационных технологий тонут в море неорганизованности и хаоса.

Для преодоления тенденций хаотичной автоматизации учета в системе потребительской кооперации Республики Беларусь необходимо в срочном порядке разработать конкретные принципы технической политики в области компьютеризации, а также подготовить стандарты (методики) организации автоматизированного бухгалтерского учета единые для всей системы. Указанные принципы и стандарты должны быть закреплены директивно и соблюдаться всеми предприятиями системы.

Важно также определиться в выборе единого типа программного обеспечения для всей системы потребительской кооперации, в первую очередь для решения задач бухгалтерского учета (где формируется до 80% всей экономической информации).

2. На текущем этапе развития информационных технологий в области бухгалтерского учета и анализа на первый план, с нашей точки зрения, выходит фактор сопровождаемости, который характеризуется технологическими аспектами, обеспечивающими простоту устранения ошибок в программе и поддержания программных систем в актуальном состоянии. Также в сопровождение включаются:

- политика поддержки новых версий программных средств по инициативе разработчика;
- обработка программного обеспечения по требованию заказчика;
- изменение выходных форм;
- изменение настройки;
- консультации, обучение пользователей.

В зарубежных странах накоплен определенный теоретический и практический опыт в этой сфере. Методика управления сервисным обслуживанием предполагает:

1. *Ведение сервисных контрактов* для инсталлированной базы. В рамках этого процесса создаются контракты по обслуживанию, предоставляемого программного продукта в течение заданного периода времени, в которых содержится информация о составе предоставляемых клиенту услуг.

2. *Система самообслуживания клиентов через Интернет*. Этот процесс позволяет клиентам и специалистам фирм искать решения проблем в базе данных готовых решений и сборнике часто задаваемых вопросов. Кроме того, пользователи могут создавать, отслеживать и обновлять запросы на обслуживание в онлайн-режиме, а также сообщать о своих проблемах по электронной почте. При использовании системы самообслуживания клиентов через Интернет - фирмы смогут сократить издержки на обслуживание и вместе с тем увеличивать удовлетворенность клиентов благодаря круглосуточной доступности и персонализированному доступу пользователей.

3. *Оказание услуг на основе контрактов с соглашениями об уровне обслуживания*. Данный процесс оказания услуг гарантирует оговоренный уровень качества услуг и оказание определенных услуг в течение определенного промежутка времени.

4. *Оказание услуг без планирования ресурсов.* Данный сервисный процесс предусматривает, в частности, регистрацию запросов пользователей через справочную службу и их внутреннюю обработку.

5. *Подтверждение оказанных услуг.* Сотрудники отдела обслуживания используют этот процесс для отчета о затраченном рабочем времени, прочих ресурсах. Сотрудники могут передавать данные в сервисную организацию через Интернет, а также в центр взаимодействия по телефону или с помощью приложений для мобильного сервиса.

6. *Обработка жалоб.* Этот процесс позволяет фирмам эффективно управлять обработкой замечаний на оказываемые услуги, а также уменьшать время ответа на запрос клиента. Обработка жалоб — это процесс, интегрированный с сервисным процессом и сбытовыми транзакциями, позволяющий создавать документы с замечаниями со ссылкой на сервисные процессы и сбытовые заказы.

Эта методика гарантирует, что современная и точная информация становится доступной для всех лиц, вовлеченных в сервисный процесс, и помогает фирме-разработчику улучшить уровень обслуживания клиентов. Отдельные сервисные процессы используются белорусскими разработчиками программ финансового и экономического назначения.

Результаты исследования, проводимого в рамках конкурса, выявили следующие проблемные моменты:

1. *Практически у всех фирм-разработчиков отсутствует отдельная сервисная служба.* Специалисты, работающие на фирму, не способны справиться с большими объемами работ по обслуживанию клиентов. Поэтому целесообразнее всего иметь отдельную сервисную службу, в которой работают узкие специалисты, способные разрешать возникшие вопросы по работе с программой, внедрять программы в организации с учетом их специфики, а также периодически проводить обновление программных продуктов с учетом меняющегося законодательства и изменений в учетной политике организаций. Очевидно, что качество обслуживания программного продукта зависит от квалификации разработчиков, состав которых неоднороден в силу ярко выраженной специализации. В каждом проекте есть аналитики, которые ставят задачи, системные программисты, подготавливающие инструментарий, прикладные программисты, группа тестирования программного продукта, технические писатели. При этом в каждой фирме должны быть специалисты по установке и сопровождению готовых систем, в обязанности которых включается установка продукта, обучение пользователей, устранение ошибок, развитие функциональных возможностей, поставка upgrade-версий, техническая поддержка. В таких специалистах фирмы испытывают острую необходимость. На самом деле в фирмах присутствуют специалисты широкого профиля, которые устанавливают, обучают, устраняют ошибки, совершенствуют функциональные возможности, поставляют upgrade-версии, осуществляют техническую поддержку и др.

2. *Общение с клиентами происходит в общем помещении.* Это мешает посетителям (как правило, бухгалтерам) разобраться в характеристиках программы, ее цене, вопросах сервисного обслуживания, обучения и т.д. Следовательно, необходимо выделить сервисной службе отдельные помещения для общения с клиентами.

3. *Несвоевременность обновления программных продуктов.* Нередко обновление происходит лишь по требованию клиента, в то время как желательно определить периодичность посещений.

4. *Индивидуальный подход к каждому клиенту.* Персонал сервисных служб должен непрерывно взаимодействовать с клиентами (потенциальными покупателями), чтобы любая просьба или пожелание (предложение) не оставалась без внимания.

5. *Отсутствие четкого понятия о функциях сервисного обслуживания.* Белорусские производители программного обеспечения еще не до конца осознают значение функций сервисного обслуживания программных продуктов.

В заключении хотелось бы отметить, что в Республике Беларусь представлены разнообразные системы автоматизации, которые в настоящий момент являются достаточно мощны-

ми и сложными инструментами организации и ведения бизнеса. И как любой сложный инструмент-программные продукты требуют квалифицированного обслуживания и сопровождения, особенно в условиях постоянно изменяющегося законодательства. Причем на этапе насыщения рынка программными продуктами, качество работы с пользователями клиентами является главным условием выживания всех фирм-производителей.

УДК 658.152/153

Самусевич Д.Н.

Научный руководитель: ст. Преод. Черноокая Е.В.

### МОДЕЛЬ ОПТИМИЗАЦИИ СТРУКТУРЫ КАПИТАЛА ПРЕДПРИЯТИЯ

На сегодняшний день для отечественных предприятий актуальным остается вопрос функционирования и воспроизводства предпринимательского капитала. Возможности становления предпринимательской деятельности и ее дальнейшего развития могут быть реализованы в том случае, если собственник эффективно управляет капиталом, соблюдая рациональный баланс между собственными и заемными источниками.

Разработанная автором математическая модель оптимизации структуры капитала может быть представлена графически на рисунке 1.

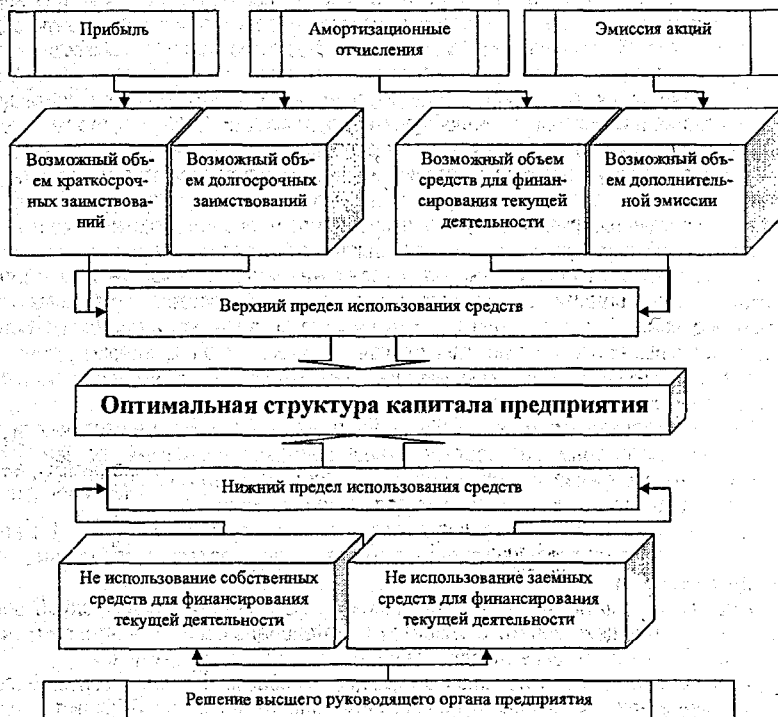


Рис.1. Имитационная модель оптимальной структуры капитала.