

УДК 681.3.07

Швец І. Ю.

УПРАВЛЕНИЕ В УСЛОВИЯХ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ИНОВАЦИЙ: СИСТЕМА ПЛАНИРОВАНИЯ РЕСУРСОВ ТУРПРЕДПРИЯТИЯ

The bases of tourist enterprise management under conditions of technological innovations are considered. Different kinds of informational systems and served groups are pointed out, the model of planning the resources of tourism enterprise system is given.

В современных условиях экономических отношений технологии являются основой для создания конкурентного преимущества, улучшая процессы оказываемых тур услуг. Такие улучшения заключаются в скорости обслуживания, предложении большего выбора потребителям или улучшении качества.

Туризм оказался одним из секторов экономики, где современные технологии начали приносить большие дивиденды. Это и системы бронирования, и системы резервирования гостиниц, билетов, транспортных средств, круизов и т. д. Internet-технологии позволяют туристским фирмам экономить значительные средства за счет сокращения расходов на международные телефонные разговоры и рассылку факсов. 40% украинских турфирм пользуются электронной почтой, а большинство организаций имеют свою страничку в Internet.

Столь резкий рост инноваций в сфере туризма вызывает ряд затруднений в сфере управления туристским предприятием. В связи с беспрецедентным воздействием технологий на бизнес и возрастающей важностью научных исследований и разработок, по мнению В. А. Квартальнова [1, с. 344 – 373], в спектре корпоративной деятельности все большее внимание должно быть направлено на особые проблемы управления инновациями: организация, планирование и управление, составление бюджета и, особенно, стимулирование и управление творческим процессом. А. П. Дурович, структурно описывая схему использования современных информационных технологий на туристском предприятии, выделяет три уровня: внутрикорпоративный, межкорпоративный, интерактивные технологии взаимодействия с внешними потребителями и клиентами [2, с. 401 – 404]. Л. И. Лукевичева управление технологическими инновациями определяет с точки зрения их влияния на эффективность туристского бизнеса. И поэтому первоочередное место она отдает определению: целей и стратегий компании, значения научных исследований и разработок, их масштабов, оцениванию результатов [3, с. 108 – 119].

В экономической теории и практике в условиях трансформации экономики проблемы управления в условиях технологических инноваций изучены недостаточно, что связано с рядом внешних и внутренних по отношению к турпредприятию причин. Это практически полное отсутствие государственного финансирования научных исследований развития рекреационных комплексов, поскольку туризм является бюджето-образующей отраслью, основная масса туристских предприятий относится к малому бизнесу, что не дает возможности, в связи с недостаточностью внутренних средств, отдельным предприятиям самостоятельно вести эти исследования. Но несмотря на такое сложное положение, в связи с усилением степени конкуренции государства, туристскому предприятию для выживания на рынке необходимо создавать условия инновационного развития. Одним из таких направлений развития должно стать создание основ управления туристским предприятием в условиях технологических инноваций.

Целью данной статьи является формирование основ системы планирования ресурсов турпредприятия.

Туруслуги традиционно известны своей низкой производительностью и трудностями, связанными с заменой человека машинами. Это, по всей видимости, главная причина "парадокса производительности" в сфере туруслуг. Наиболее вероятное объяснение этого парадокса заключается в том, что влияние технологии на производительность или прибыльность зависит от менеджеров и работников сферы туруслуг.

Несмотря на то, что не существует универсальной корреляции между инвестициями в технологии и производительностью и прибыльностью, турпредприятия должны внедрять информационные технологии в свою деятельность, что даст возможность создания конкурентных преимуществ на основе целостного подхода, автоматизируя только эффективные системы и процессы, решая действительно существующие проблемы внешних или внутренних потребителей, давая больший контроль потребителям и обслуживающему персоналу, оптимизируя базовые технологии и объединяя высокие технологии с вы-сокочувствительным подходом к людям.

В сфере туруслуг существует много различных способов использования и применения технологий. Главными категориями применения являются обслуживание потребителей, обслуживание оборудования или материалов потребителя, обработка информации и создание новых услуг. Очевидно, что обработка информации — наиболее важная область применения, так как многие турпредприятия создают и продают информацию и, следовательно, нуждаются в информационных системах. Информационную систему можно определить как систему из взаимосвязанных компонентов, функционирующих вместе для сбора, обработки, хранения и распространения информации, необходимой турпредприятию для принятия решений, координации, контроля, анализа и визуализации.

В сфере туруслуг информация играет жизненно важную роль. Почти для всех туруслуг информация необходима как вводимый ресурс, и почти все услуги создают ее как часть оказания услуги. Для некоторых видов услуг информация — результат процесса. Обслуживание невозможно без информации. Она генерируется информационной системой, которая является системой взаимосвязанных компонентов, функционирующих вместе для сбора, обработки, хранения и распространения информации, необходимой организации для принятия решений, координации, контроля, анализа и визуализации.

Для своих операционных, маркетинговых, финансовых, бухгалтерских и кадровых функций туристское предприятие может иметь отдельные информационные системы. Также системы могут быть различными в зависимости от организационного уровня: операционного уровня, уровня знаний и управления и стратегического уровня системы (рис. 1) [4].



Рис. 1. Виды информационных систем и группы, которые они обслуживают

Главними задачами розробки системи операційного рівня являється: підтримка оперативних менеджерів, обсягом інформації щодо щоденних операцій та ведення роботи. Інформаційні системи, які обслуговують роботники уміщенню труда, являються системами обробки знань.

Системи рівня управління повинні обслуговувати менеджерів середнього звена при планированні, контролі та прийнятті рішення. В основному для підтримки менеджерів використовуються два види інформаційних систем: системи наукової інформації для роботодавців та системи прийняття рішення.

Стратегічний рівень системи розробляється для менеджерів вищого звена, які решают проблеми, касаються стабільності та роста турпредприяття в довгостроковому періоді.

Многі російські турпредприяття не мають отриманої інформаційної системи, а ті, хто її створив на своєму турпредприятті, організовують інформацію для різних функцій в різний час. Основна проблема всіх цих систем полягає в тому, що вони не контактирують з другим з другом, та є вони несумісні. Такий підхід при розробці інформаційних систем веде до неефективності та неточності інформації, так як одні та ж дані собираються та храняться різними системами, та часто інформація цих систем несогласована. Для розв'язання таких проблем повинна бути розроблена система планировання ресурсів турпредприяття. Це необхідно для інтеграції інформації, отриманої з різних джерел.

Данна система планировання ресурсів повинна состояти з набору інтегрованих рівнів використання та модулів бізнеса для виконання більшості функцій, включаючи управління запасами, ведення бухгалтерського обліку, дебіторську та кредиторську задолженості, планировання потребностей в матеріалах, управління закупками та людськими ресурсами. Також система повинна використовувати общию базу даних та общиє определені, а следовательно, різноманітні модулі можуть зв'язуватися з другим з другом. Друга дуже важна характеристика системи планировання ресурсів турпредприяття полягає в тому, що вона повинна, щоб турпредприяття використовувало відповідну модель ведення бізнеса. Обично процесси, приняті в системі, відображають стан технології в відповідній області та представляють кращу практику в отраслі. Таким чином, перед тим як внедрять систему планировання ресурсів турпредприяття, він повинен змінити свої методи ведення бізнеса, щоб відповісти моделі, принятій системою.

Система планировання ресурсів турпредприяття необхідна для обсягування рішення проблем обробки фрагментарних даних, отриманих турпредприяттям. Система відображає стан турпредприяття як ціле, а не як набір окремих функцій або відділів. Система повинна бути побудована з модулів для різних функцій та цілей, щоб пристосувати систему для різних рівнів застосування. Для того щоб отримати переваги від системи, необхідно встановлювати всі модулі, але в той же час всі вони інтегровані та використовують єдину базу даних. Модулі системи можуть бути груповані в три категорії: фінансові, трудові ресурси, виробництво та логістика (рис. 2).

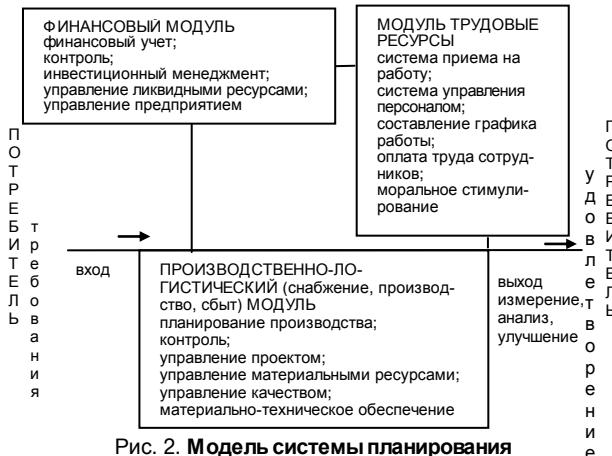


Рис. 2. Модель системи планировання ресурсів турпредприяття

Фінансова група включає п'ять головних модулів: фінансовий облік, контроль, інвестиційний менеджмент, управління ліквідними ресурсами, управління підприємством. Група трудових ресурсів включає повний набір можливостей для системи прийма на роботу, управління, складання графіка роботи та оплати працівників. Модулі в категорії виробництва та логістики виконують такі традиційні операційно-управлінські завдання, як контроль та планировання виробництва, управління проектом, матеріальними ресурсами та якістю; матеріально-технічне обсягування підприємства. Цей модуль також включає управління сбытами.

Модель підкреслює той факт, що споживачі та інші заинтересовані сторони виконують значливу роль в процесі встановлення вхідних вимог. Після цього щодо відношення до всіх процесів, необхідних для створення турпредприяття, застосовується управління процесом та проводиться перевірка "вихіду". Вимірювання ступеня задовільності клієнта та інших заинтересованих сторон використовується в якості зворотної зв'язки для оцінки та прийняття рішення того, що вимоги клієнта були виконані. Іменно це повинно бути заложено в створення системи планировання ресурсів турпредприяття.

Преимуществом системи планирования ресурсов турпредприятия является повышение эффективности и улучшение основной деятельности. Это обычно приводит к замене систем с несовместимой и фрагментарной информацией едиными хорошо интегрированными системами.

Інформаційна система — це взаємосв'язь компонентів, функціонуючих разом для збору, обробки, зберігання та розширення інформації, необхідної турпредприяттю для прийняття рішення, координації, контролю, аналізу та візуалізації.

Система планировання ресурсів турпредприяття необхідна для обсягування рішення проблем обробки фрагментарних даних, отриманих турпредприяттю. Система відображає стан турпредприяття як ціле. Она повинна состояти з набору інтегрованих рівнів використання та модулів бізнеса для виконання більшості функцій.

Література: 1. Квартальнов В. А. Стратегічний менеджмент в туризме. — М.: Фінанси та статистика, 2000. — 496 с. 2. Дурівич А. П. Організація туризму. — Мін.: Нове знання, 2003. — 632 с. 3. Лук'янічева Л. І. Менеджмент туризму. — М.: Фінанси та статистика, 2003. — 352 с. 4. Kenneth C. Laudon та Jane P. Laudon Management Information Systems, 5'. — (Upper Saddle River, NJ, Prentice Hall, 1998). — Р. 37 — 39.

Стаття надійшла до редакції
10.10.2005 р.

УДК 658.8.011.1

**Щербак В. Г.
Мігурська О. М.**
**ФОРМУВАННЯ ФАРМАЦЕВТИЧНИМ
ПІДПРИЄМСТВОМ
ДИСТРИБ'ЮТОРСЬКОЇ СИСТЕМИ
ЗБУТУ ЛІКАРСЬКИХ ПРЕПАРАТІВ**

In the article the model of building the distributor system of medical preparations sales is given, which will allow the pharmaceutical firm to select economically attractive distributors for construction the marketing network.

Перехід від адміністративно-командної економіки до ринкової вплинув на інфраструктуру фармацевтичного ринку, умови функціонування всіх його операторів. Це виражається в зміні ринкової кон'юнктури, підвищенні рівня конкуренції, розвитку комунікаційної сфери. Децентралізація в управлінні фармацевтичними підприємствами відобразилася на усіх складових його