

УДК 681.3.07

Швец И. Ю.

УПРАВЛЕНИЕ В УСЛОВИЯХ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ИННОВАЦИЙ: 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 туруслуг. 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, межкурпоративный, интерактивные технологии взаимодействия с внешними потребителями и клиентами [2, с. 401 – 404]. Л. И. Лукевича 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 бюджетно-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 государству, 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 высокочувствительным 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

Главными задачами разработки системы операционного уровня является: поддержка оперативных менеджеров, обеспечение их информацией о ежедневных операциях и ведении дел. Информационные системы, которые обслуживают работников умственного труда, являются системами обработки знаний.

Системы уровня управления должны обслуживать менеджеров среднего звена при планировании, контроле и принятии решения. В основном для поддержки менеджеров используются два вида информационных систем: системы научной информации для руководства и системы принятия решения.

Стратегический уровень системы разрабатывается для менеджеров высшего звена, которые решают проблемы, касающиеся стабильности и роста турпредприятия в долгосрочном периоде.

Многие отечественные турпредприятия не имеют отработанной информационной системы, а те, кто ее создал на своем предприятии организуют информационную для различных функций в различное время. Основная проблема всех этих систем заключается в том, что они не контактируют друг с другом, то есть они несовместимы. Такой подход при разработке информационных систем ведет к неэффективности и неточности информации, так как одни и те же данные собираются и хранятся различными системами, и обычно информация этих систем несогласованна. Для решения таких проблем должна быть разработана система планирования ресурсов турпредприятия. Это необходимо для интеграции информации, получаемой из различных источников.

Данная система планирования ресурсов должна состоять из набора интегрированных уровней использования и модулей бизнеса для выполнения большинства функций, включая управление запасами, ведение бухгалтерского учета, дебиторскую и кредиторскую задолженность, планирование потребностей в материалах, управление заказами и человеческими ресурсами. Также система должна использовать общую базу данных и общие определения, а следовательно, различные модули могут сообщаться друг с другом. Другая очень важная характеристика системы планирования ресурсов турпредприятия состоит в том, что она требует, чтобы турпредприятие следовало определенной модели ведения бизнеса. Обычно процессы, принятые в системе, отражают состояние технологии в определенной области и представляют лучшую практику в отрасли. Таким образом, перед тем как внедрить систему планирования ресурсов турпредприятия, оно должно изменить свои методы ведения бизнеса, чтобы соответствовать модели, принятой системой.

Система планирования ресурсов турпредприятия необходима для обеспечения решения проблем обработки фрагментированных данных, получаемых турпредприятием. Система воспринимает состояние предприятия как целое, а не как набор отдельных функций или отделов. Система должна быть построена из модулей для различных функций и целей, чтобы приспособить систему для различных уровней применения. Для того чтобы получить выгоды от системы, нет необходимости устанавливать все модули, но в то же время все они интегрированы и используют единую базу данных. Модули системы можно сгруппировать в три категории: финансовые, трудовые ресурсы, производство и логистика (рис. 2).



Рис. 2. Модель системы планирования ресурсов турпредприятия

Финансовая группа включает пять главных модулей: финансовый учет, контроль, инвестиционный менеджмент, управление ликвидными ресурсами, управление предприятием. Группа трудовых ресурсов включает полный набор возможностей для системы приема на работу, управления, составления графика работы и оплаты сотрудников. Модули в категории производства и логистики выполняют такие традиционные операционно-управленческие задачи, как контроль и планирование производства, управление проектом, материальными ресурсами и качеством; материально-техническое обеспечение турпредприятия. Этот модуль также включает управление сбытом.

Модель подчеркивает тот факт, что потребители и другие заинтересованные стороны играют значительную роль в процессе установления входных требований. После этого по отношению ко всем процессам, необходимым для создания турпродукции, применяется управление процессом и проводится проверка "выхода". Измерение степени удовлетворенности заказчика и других заинтересованных сторон используется в качестве обратной связи для оценки и признания того, что требования заказчика были выполнены. Именно это должно быть заложено в создание системы планирования ресурсами турпредприятия.

Преимуществом системы 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.

Информационная система — это взаимосвязь компонентов, функционирующих вместе для сбора, обработки, хранения и распространения информации, необходимой турпредприятию для принятия решений, координации, контроля, анализа и визуализации.

Система планирования ресурсов турпредприятия необходима для обеспечения решения проблем обработки фрагментированных данных, получаемых турпредприятием. Система воспринимает состояние предприятия как целое. Она должна состоять из набора интегрированных уровней использования и модулей бизнеса для выполнения большинства функций.

Литература: 1. Квартальнов В. А. Стратегический менеджмент в туризме. — М.: Финансы и статистика, 2000. — 496 с. 2. Дурович А. П. Организация туризма. — Мн.: Новое знание, 2003. — 632 с. 3. Лукъевичева Л. И. Менеджмент туризма. — М.: Финансы и статистика, 2003. — 352 с. 4. Kenneth C. Laudon and Jane P. Laudon Management Information Systems, 5^е. — (Upper Saddle River, NJ, Prentice Hall, 1998). — P. 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 selling 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, підвищення рівня конкуренції, розвитку комунікаційної сфери. Децентралізація в управлінні фармацевтичними підприємствами відобразилась на усіх складових його