УДК 338.48
Д.В. Дорошкевич, к.е.н.,
О.М. Височило
(Національний транспортний університет, м. Київ)

ІНФОРМАЦІЙНІ РІШЕННЯ ДЛЯ УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВАМИ ТУРИСТИЧНОЇ ГАЛУЗІ

У представленій статті розкриваються аспекти застосування інформаційних систем на підприємствах туристичної галузі, а саме забезпечення ефективного управління всіма групами ресурсів. Розглядаються три інформаційних рішення й обґрунтовується специфіка їхнього застосування.
Ключові слова: інформаційна система, CRM-система, ERP-система, ERP II-система.

В представленной статье раскрываются аспекты использования информационных систем на предприятиях туристической отрасли, а именно обеспечение эффективного управления всеми ресурсами компании. Рассматриваются три информационных решения и описывается специфика их использования.
Ключевые слова: информационная система, CRM-система, ERP-система, ERP II-система.

The article describes the aspects of information systems' usage at a tourist enterprise, namely, providing effective management of all the company resources. The three information solutions are examined and peculiarities of their usage are described.
Key words: information system, CRM system, ERP system, ERP II system.

Постановка проблеми. Економіка сьогодення потребує від туристичного бізнесу пошуку сучасних інструментів для управління підприємством. До задач туристичного підприємства входять забезпечення високого рівня обслуговування клієнтів, оперативне надання достовірної інформації, аналіз великого масиву інформації і, як наслідок, збільшення долі ринку. Забезпечення прибуткової діяльності потребує наявності механізмів з оперативного управління підприємством. Цим обумовлено збільшення кількості впроваджень інформаційних систем у туристичній сфері. Найбільшого розповсюдження у цій галузі набули такі інноваційні рішення, як системи ERP (Enterprise Resource Planning), ERP II (Enterprise Resource&Relationship Processing), CRM (Customer Relationship Management).

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідження інформаційних управлінських систем, які можна застосовувати в туристичній галузі, є актуальним питанням для української науки. Вивченням цього питання займаються такі науковці, як: І.Л. Семічастний, який фокусує свою увагу на кризових інформаційних системах [1, с. 73] і на системах управління діяльністю готелів [2, с.155]; В.В. Крачковський, який розглядає системи оптимізації розвитку туристичної діяльності [3, с. 58]; М.В. Фірсов, який вивчає комплексні системи управління ресурсами підприємства [4, с. 32].

Мета представленої статті – вивчення можливостей та особливостей інформаційних рішень для застосування в туристичній галузі.

Виклад основного матеріалу. Системи класу ERP – це системи для управління всіма групами ресурсів підприємства. Вони охоплюють всі бізнес-процеси організації та дозволяють здійснювати оперативне, поточне й стратегічне планування діяльності компанії. ERP-рішення дозволяють керівництву отримувати достовірну й актуальну, статистичну й аналітичну інформацію для прийняття рішень, а також формують інфраструктуру обміну даними компанії з постачальниками та споживачами [4, с. 32].

Цей різновид інформаційних рішень став базовим для використання на підприємствах туристичної галузі. Його модульні складові передбачають управління фінансовою та

маркетинговою діяльністю, транспортом і забезпеченням перевезень, формування й надання необхідної звітної документації, управління якістю, персоналом, логістикою. Окрім того, ERP-системи включають в себе модулі з управління ланкою постачань і складом, що означає їхнє більш ефективне застосування на підприємствах готельного та ресторанного типу. Відмінною рисою ERP-систем є можливість глобального (інтернаціонального) управління підприємством. Рішення цього типу відзначаються більшою ефективністю при застосуванні у транснаціональних корпораціях, таких як великі готельні мережі.

Іншим інформаційним рішенням для підприємств туристичної галузі є системи класу ERP II (системи з управління ресурсами та взаємовідносинами з клієнтами) – результат розвитку методології та технології ERP у напряму більш тісної взаємодії підприємства з клієнтами й контрагентами. При цьому управлінська інформація використовується не тільки для внутрішніх цілей, а й для розвитку відносин з іншими організаціями.

Концепцію ERP II направлено на автоматизацію зовнішніх зв'язків і на створення віртуального підприємства, в якому відображено взаємодію постачальників, партнерів і споживачів з діяльністю компанії. У порівнянні з ERP-системами ERP II-рішення окрім інтеграції традиційних модулів діяльності підприємства дозволяють активізувати взаємовідносини з клієнтами, вести торгівлю й надавати послуги через Інтернет. Наявність корпоративного Інтернет-порталу дозволяє прискорити оборотність інформації та підвищити оперативність взаємодії між співробітниками, партнерами й клієнтами.

Таким чином, основною відмінністю ERP II-систем від ERP є наявність Інтернет-орієнтованої архітектури. Інформація, яка знаходиться в системі, має бути доступною для інформаційних систем партнерів і клієнтів. Така опція дозволяє налагодити тісну взаємодію шляхом використання інформаційних каналів. Для туристичного бізнесу робота в системах класу ERP II дозволяє глобалізувати діяльність, працювати з територіально рознесеними компаніями без втрати оперативності управління. Такі опції важливі для туристичних операторів, туристичних агентств, транспортних перевізників, готельних закладів [5]. Основні відмінності розглянутих систем наведені в таблиці.

Обидві системи є корпоративними, тими, що автоматизують всю діяльність туристичного підприємства. Це є причиною високої цінової політики, яку ведуть виробники інформаційних рішень цього класу. Нажаль, українські представники туристичної галузі, окрім міжнародних мереж готелів, не можуть собі дозволити купівлю таких систем. Тому іншою інформаційною концепцією є CRM-системи, тобто системи з управління взаємовідносинами з клієнтами. Автоматизація в рамках цієї системи є менш глобальною і направлена в першу чергу на інформаційне забезпечення бізнес-процесів, пов'язаних з обслуговуванням клієнтів [6, с. 24].

Таблиця

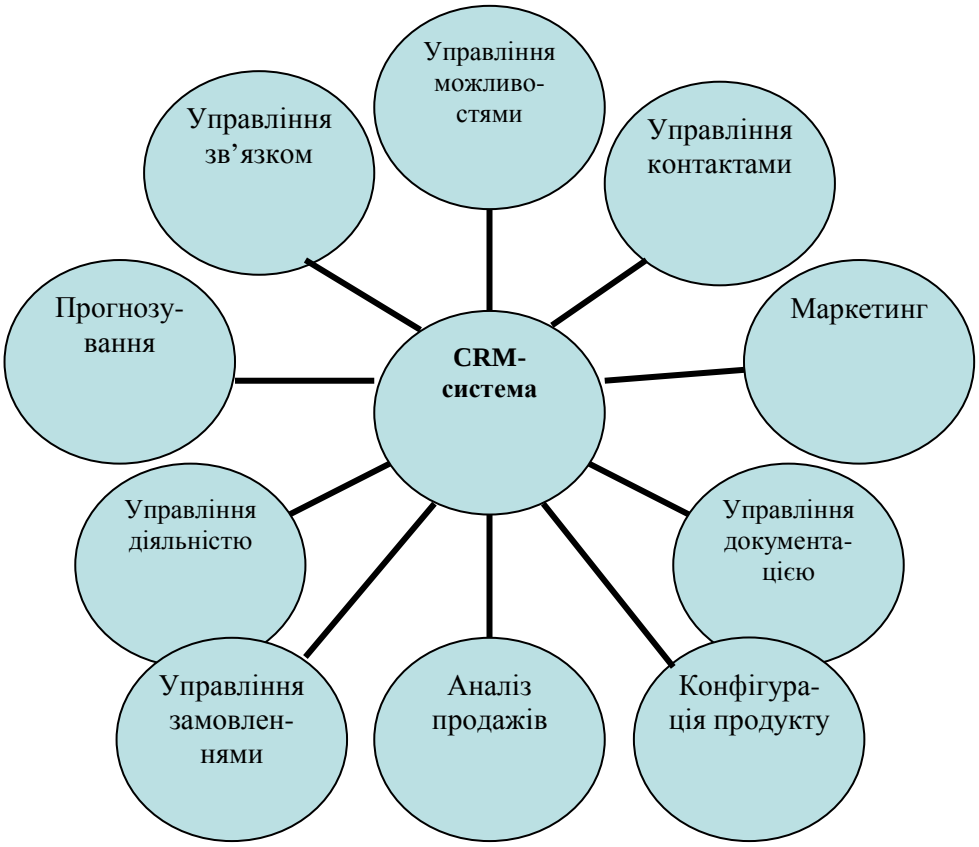
Основні відмінності ERP-системи від ERP II-системи

№ з/п	Критерій	Особливості системи	
		ERP	ERP II
1	2	3	4
1.	Роль системи	Автоматизація внутрішніх бізнес-процесів	Вільна взаємодія з інформаційними системами контрагентів
2.	Спектр застосування в туристичній галузі	Готельні та ресторанні заклади, внутрішні транспортні перевезення	Туристичні агентства, туристичні оператори, готелі, міжнародні транспортні перевізники
3.	Функціональність системи	Управління фінансами, маркетингом, транспортом, забезпеченням перевезень,	Управління фінансами, маркетингом, транспортом, забезпеченням перевезень,

Продовження таблиці

1	2	3	4
		формування й надання необхідної звітної документації, управління якістю, персоналом, логістикою, ланкою постачань і складом	формування та надання необхідної звітної документації, управління якістю, персоналом, логістикою, ланкою постачань і складом, управління Інтернет-продажами та взаємозв'язками з клієнтами
4.	Характер бізнес-процесів	Внутрішні та секретні бізнес-процеси	Зовнішні та відкриті бізнес-процеси
5.	Корпоративні секрети	Наявні й надійно зберігаються в системі	Відсутні, відкриті контрагентам
6.	Архітектура системи	Закрита й монолітна платформа з лімітованим застосуванням Інтернету (тільки для відправки електронної пошти та публікації статистичної інформації на сайті)	Відкрита, web-орієнтована, розроблена за принципом багатокомпонентної моделі

Згідно з дослідженнями [7, с. 14] CRM-система повинна мати визначену функціональність (рисунок).



Модулі CRM-системи

Модуль «Управління контактами» передбачає здійснення підтримки інформації про клієнта, що включає в себе історію контактів між туристичною компанією та її клієнтом, точки продажу послуг, періодичність поїздок. Модуль з управління діяльністю являє собою календар і діловий щоденник.

Управління зв'язком – це окремий модуль, функцією якого є передача інформації, її збереження та забезпечення відповідного рівня надійності. Модуль «Прогнозування» представляє собою сукупність інформації про плани продажів, прогнози, результати маркетингових досліджень для створення стратегії діяльності.

Управління документацією передбачає розробку й впровадження стандартів, формування звітів, інформаційних матеріалів і рекламних брошур. Завдяки модулю «Управління можливостями» спрощується дослідження факторів, які сприяють залученню потенційних клієнтів. Цей модуль тісно пов'язаний з модулем «Маркетинг», що надає доступ до інформації про послуги, ціни, рекламні акції, результати досліджень туристичного ринку та бажань клієнтів, пропозиції конкурентів.

Ця інформація повинна регулярно оновлюватись. Управління замовленнями – це модуль, створений для отримання даних про туристичний продукт, наявність місць і розміщення інформації про on-line бронювання. При цьому модуль «Аналіз продажів» надає аналітичну інформацію про рівень продажів і надає можливість консолідації даних за різними критеріями. Зберігання інформації про альтернативні варіанти туристичного продукту та їхні цінові характеристики відбувається у модулі «Конфігурація продукту».

На сьогоднішній день найбільший розвиток набули оперативні CRM-системи. Вони дозволяють отримувати інформацію про клієнта у момент спілкування з ним. Принцип роботи таких систем – фокус на особу конкретного клієнта, тобто індивідуальний підхід. У випадку використання CRM-рішення на туристичному підприємстві швидкий доступ до бази даних CRM-системи дозволяє отримати таку інформацію про клієнта: історію й середньостатистичний бюджет подорожей, пріоритетні напрями, потреби й побажання тощо.

Інформація про клієнта збирається, оброблюється та зберігається. Використання цих даних здійснюються для формування конкретних пропозицій певному клієнту, на які він може погодитися з великою вірогідністю. Оскільки масив даних може бути великим, підхід із застосуванням інформаційних засобів єдино можливий.

З розвитком всесвітньої мережі набувають все більшого розвитку електронні Інтернет-CRM-системи. Вони орієнтовані на підтримку взаємовідносин і формування нових контактів з клієнтами, які переважно спілкуються з туристичними компаніями через Інтернет.

Висновки. Тенденцією сьогодення з точки зору функціональності й економії фінансових ресурсів є CRM-системи. У країнах пострадянського простору серед великих туристичних компаній і туристичних агенцій стрімко збільшуються випадки застосування інформаційних рішень саме цього типу. Проте з кожним роком невеликі туристичні підприємства розуміють плюси автоматизованої організації взаємозв'язків з клієнтами й активно починають застосовувати інформаційні системи.

Серед підприємств ресторанного напряму й рекреаційних підприємств переважає вибір комплексних інформаційних систем з управління всіма ресурсами підприємства – ERP-систем. Це пов'язано з великою кількістю матеріальних ресурсів, якими необхідно управляти в рамках діяльності таких організацій. Готелі, особливо великі готельні мережі, і потужні туристичні оператори світового рівня у своїй діяльності можуть застосовувати найдорожчий корпоративний вид інформаційних систем – ERP II-системи.

Використання інформаційних рішень будь-якого типу є сучасним та ефективним рішенням для управління туристичним підприємством. Перехід зі старої системи управління

на нову, автоматизовану дозволяє оперативно управляти важливими групами ресурсів – фінансовими, матеріальними, трудовими, інформаційними. Планування на основі великого масиву достовірної статистичної й аналітичної інформації та постійна взаємодія з контрагентами призводять до повноцінної реалізації управлінських функцій в рамках існуючого підприємства.

Список використаних джерел

1. **Семичастный И.Л.** Технологии управления в XXI веке – основные тенденции и стратегии для конечного пользователя и организаций в сфере туризма / И.Л. Семичастный // Вісник ДІТБ. – 2012. – №16. – С. 69-74.

2. **Семичастный И.Л.** Автоматизация управления предприятиями отельного бизнеса на основе программного комплекса «Парус – гостиничное хозяйство» / И.Л. Семичастный // Вісник ДІТБ. – 2007. – №11. – С. 154-160.

3. **Крачковский В.В.** Сетевая обработка данных для управления туристической деятельностью / В.В. Крачковский // Вісник ДІТБ. – 2006. – №10. – С. 58-67.

4. **Фирсов М.В.** ERP-системы как фактор повышения эффективности управления предприятием / М. В. Фирсов // Экономика и производство. – 2007. – №3. – С. 32-38.

5. **Концепция** ERP II – 2010 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://masters.donntu.edu.ua/2005/fvti/petrenko/library/ERPII_concept.htm .

6. **Николаенко Н.** CRM системы в туризме / Н. Николаенко // Украинский туризм. –2006. – № 5. – С.24-29.

7. **Dyche J.** The CRM Handbook: a Business Guide to Customer Relationship Management / Jill Dyche. – 2010. – 120 p.

© Д.В. Дорошкевич,
О.М. Височило
Надійшла до редакції 27.11.2012