

Стояк К. С.

ВДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПІДПРИЄМСТВ З НАДАННЯ ПОСЛУГ МІЖНАРОДНОГО ТУРИЗМУ

У статті розглянуто теоретико-методологічні аспекти управління підприємствами з надання послуг міжнародного туризму, на прикладі туристичних операторів. Визначено ключові елементи організаційно-економічного механізму, які потребують вдосконалення. Розроблено пропозиції щодо підвищення ефективності механізму інформаційного забезпечення управління туристичними операторами.

Ключові слова: механізм інформаційного забезпечення, туристичні підприємства, логістична інформаційна система.

1. Введення

Питання розроблення та впровадження нових методів, практичних інструментів управління є актуальним для суб'єктів господарювання в туристичній галузі. Звертаючи увагу на те, що за останні роки міжнародний туризм характеризується позитивною динамікою туристичних потоків, особливої уваги потребують туристичні оператори з надання послуг міжнародного туризму, як основні суб'єкти туристичного ринку, що спеціалізуються на формуванні туристичних продуктів. В основі функціонування підприємств галузі міжнародного туризму є інформація, яка є основою прийняття управлінських рішень. Саме тому, стаття направлена на виявлення основних складових механізму управління та можливість вдосконалення управління за рахунок інформаційних технологій.

2. Аналіз досліджень і публікацій

Вивченню питань управління туристичними підприємствами присвячені роботи ряду українських та зарубіжних науковців [1–10]. Аналіз літератури таких авторів, як А. Ю. Александрової, Я. А. Дубенюк, В. А. Квартальнова, Д. Т. Новикова, В. І. Сергеева та інших показав, що в більшості робіт відображені теоретичні аспекти функціонування механізму управління. Значної уваги присвячено питанням інформатизації управління туристичними підприємствами в роботах, авторами яких є: І. Ф. Карташевська, С. В. Мельниченко, І. М. Панчак, А. Е. Саак, А. А. Соловійов.

3. Постановка завдання

Метою статті є визначення сучасного стану та проблем системи управління підприємствами з надання послуг міжнародного туризму. А також розроблення практичних пропозицій щодо її вдосконалення.

4. Виклад основного матеріалу

Результативність функціонування таких підприємств з надання послуг міжнародного туризму, як туристичні

оператори, визначається взаємодією комплексу взаємопов'язаних і взаємозалежних складових, що формують теоретико-методологічні і методичні засади механізму управління.

Концепція розвитку туристичних операторів з надання послуг міжнародного туризму, сформована на пріоритетних цінностях та відповідно до якої формується стратегія її реалізації, визначає цілі та принципи розвитку підприємства та має найвагоміший вплив на його ефективність функціонування. Дієвість механізму управління розвитком туристичного оператора з надання послуг міжнародного туризму, як сукупності заходів управлінського впливу, залежить від впровадження ефективних форм, методів та інструментів управління.

В основі механізму управління діяльністю туристичних операторів виступає організаційно-економічний механізм, який, в свою чергу, формується із сукупності взаємопов'язаних функціональних механізмів, направлених на забезпечення досягнення цілей управління розвитком підприємства.

На сьогоднішній день функціонування туристичних операторів відбувається в умовах жорсткої конкуренції. Необхідною умовою посилення та закріплення міцних конкурентних позицій на ринку послуг міжнародного туризму є швидка адаптація до змін туристського попиту, впровадження сучасних методик в управління складовими елементами формування туристичних продуктів, зниження витрат та удосконалення інформаційного забезпечення господарювання.

Туристичні оператори (туроператори), за визначенням у Законі України «Про туризм», це юридичні особи, створені згідно із законодавством України, для яких виключною діяльністю є організація та забезпечення створення туристичного продукту, реалізація та надання туристичних послуг, а також посередницька діяльність із надання характерних та супутніх послуг, які в установленому порядку отримали ліцензію на туроператорську діяльність. Отже, серед основних цілей туристичних операторів з надання послуг міжнародного туризму є забезпечення інтересів українських (за напрямками візного туризму) та іноземних (за напрямками в'їзного туризму) споживачів відповідно до діючих норм та

стандартів, забезпечення збільшення власного прибутку від реалізації туристичних послуг.

Механізм управління розвитком туроператорів повинен включати системний та комплексний підходи до аналізу стану, проблем розвитку та оцінки ефективності надання послуг міжнародного туризму. Вдосконалення організаційно-економічного механізму управління розвитком туроператорів необхідно розглядати як вдосконалення його основних елементів: механізмів інформаційного, структурного, інфраструктурного, нормативно-правового забезпечення, фінансового забезпечення та ін.

Звертаючи увагу на те, що туристична діяльність є інформаційно насиченою, вдосконалення механізму управління тісно пов'язане із необхідністю впровадження новітніх методик, інструментів управління у механізм інформаційного забезпечення управління туроператорами. Наявність повної актуальної інформації про стан, проблеми та перспективи розвитку організації є головною умовою прийняття ефективних управлінських рішень. Формування інформаційної системи є однією із ключових управлінських проблем з теоретико-практичного погляду. Туроператори представляють собою відкриту систему, яка повинна взаємодіяти із зовнішнім середовищем з метою адаптації до змін та прийняття стратегічних рішень на основі додаткових можливостей. Такі взаємозв'язки забезпечуються за рахунок руху інформаційних потоків в межах механізму інформаційного забезпечення управління (рис. 1).

В межах механізму інформаційного забезпечення виконуються функції своєчасного збору, аналізу, контролю та зберігання необхідної для прийняття управлінських рішень інформації. Інформаційні потоки сприяють вирішенню таких задач, які направлені на дослідження туристського попиту, створення та реалізацію туристичних продуктів та послуг відповідно до обраного туристського сегменту, зниження собівартості туристичних продуктів та формування конкурентної цінової політики.

Елементами зовнішнього середовища туроператорів з надання послуг міжнародного туризму, які виступають генераторами інформаційних потоків, є:

- споживачі послуг міжнародного туризму – туристи та екскурсанти громадяни України та представники інших країн;
- партнери – туристичні агенти в межах України та закордоном, які спеціалізуються на напрямках міжнародного туризму;
- постачальники послуг міжнародного туризму – заклади лікувально-оздоровчих послуг, бюро екскурсійних послуг, заклади, що надають послуги розміщення, культурно-розважальні заклади, заклади, що надають послуги харчування, підприємства, що надають транспортні послуги в межах України та за кордоном;
- конкуренти – тур оператори, що здійснюють аналогічну діяльність на національному ринку послуг міжнародного туризму;
- органи державного управління – Верховна Рада України; Кабінет Міністрів України; ВР АК Крим; Рада Міністрів АР Крим; Державне агентство з туризму та курортів України, Відповідні структурні підрозділи обласних, Київської та Севастопольської міськдержадміністрацій.

Вказані елементи зовнішнього середовища генерують відповідні інформаційні потоки, серед яких слід визначити: «знання про туристський попит», «знання про ресурсне забезпечення», «знання про позиції конкурентів», «знання про нормативно-правові вимоги до управління».

Під інформаційним потоком мається на увазі фундаментальний та систематизований потік інформації в усній, письмовій та електронній формах, що супроводжують сервісний потік в логістичній системі туроператора та забезпечує реалізацію функцій управління [3]. Результатами взаємодії інформаційних потоків між собою у внутрішньому середовищі, взаємодії між зовнішнім середовищем та даною логістичною системою є комплекс параметрів туристичного продукту для постачальників, сервісний потік щодо задоволення потреб відвідувачів, рекламний продукт, регламентовані звітності та фінансова документація.

Інформаційні потоки, взаємодіючи, утворюють логістичну інформаційну систему. Логістична інформаційна

система – це гнучка структура, яка складається з персоналу, виробничих об'єктів, засобів обчислювальної техніки, необхідних довідників, комп'ютерних програм, різноманітних інтерфейсів і процедур (технологій), об'єднаних зв'язаною інформацією, що використовується в управлінні організацією [1].

Вдосконалення організаційно-економічного механізму управління туроператорів з надання послуг міжнародного туризму запропоновано здійснювати на основі логістичного підходу. Застосування ефективної методики логістизації є необхідною умовою підвищення конкурентоспроможності туристичних підприємств.

Сутність логістичної системи полягає у плануванні, управлінні та контролі операцій, які здійснюються у процесі розробки туристичних продуктів, його формуванні та доведенні до споживача згідно з його інтересами та

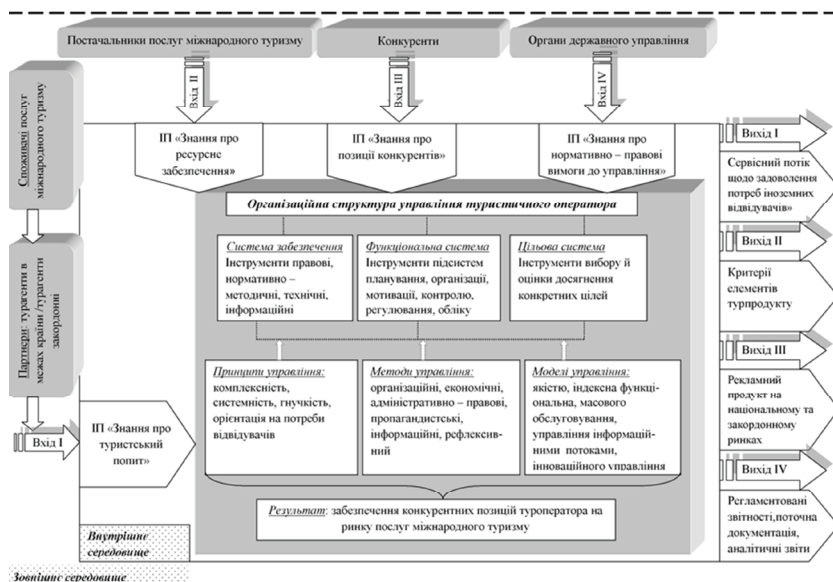


Рис. 1. Механізм інформаційного забезпечення управління туроператорів з надання послуг міжнародного туризму

вимогами [4]. Виконання вказаних функцій залежить від ефективності збору, обробки, зберігання, а також від достовірності, актуальності та повноти необхідної інформації.

Функції логістичної системи охоплюють такі напрями діяльності як: формування, просування та реалізацію турпродукту на національному та міжнародному ринку туристичних послуг. Формування турпродукту включає етапи вивчення ринку, інтересів та вимог відвідувачів, позиції конкурентів. Просування турпродукту включає етапи розробки інформаційних заходів: реклама, спеціалізовані виставки та професійні форуми, видання довідників, каталогів та іншої печатної продукції.

Елементами логістичної інформаційної системи туроператорів виступають структурні підрозділи внутрішнього середовища та суб'єкти зовнішнього середовища — споживачі (туристи та екскурсанти громадяни України та громадяни інших країн), турагенти (партнери-посередники) та партнери — постачальники послуг міжнародного туризму на національному та міжнародному туристичному ринку. Враховуючи всі елементи логістичної інформаційної системи туроператора, її можна визначити як сукупність взаємопов'язаних засобів за допомогою яких здійснюється функціонування туроператора, що базується на вхідних та вихідних фінансових, туристських та сервісних потоках (рис. 2).

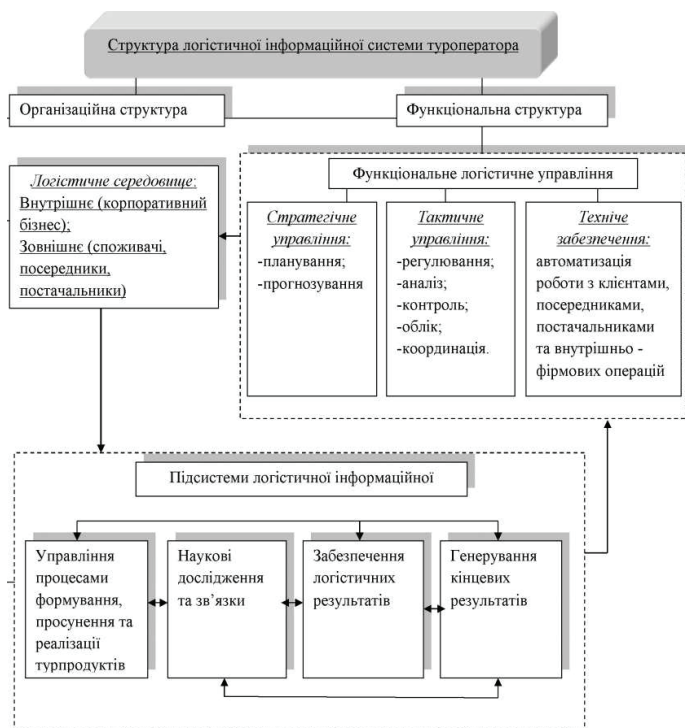


Рис. 2. Структура логістичної інформаційної системи туроператора

Структура логістичної інформаційної системи є замкнутою структурою, яка складається з логістичного середовища, взаємопов'язаних підсистем та функціонального логістичного управління. За допомогою підсистем логістичної інформаційної системи, а саме управління процесами, наукові дослідження та зв'язки, забезпечення логістичних результатів, генерування кінцевих результатів (фінансових та регламентованих звітностей, аналітичних форм) забезпечується інформаційна підтримка функціонального логістичного управління.

Кожна операція логістичної інформаційної системи розглядається як об'єкт, який потенційно потребує оптимізації та раціоналізації. Основними функціями логістичної інформаційної системи туроператорів є управління інформаційними потоками з метою забезпечення розробки турпродукту високої якості, інформаційно-комп'ютерна підтримка управлінських функцій. Отже, впровадження інноваційних інформаційних технологій призведе до підвищення результативності логістичних функцій.

В Україні розроблено та впроваджено багато програмних та мережевих продуктів, які здатні задовольнити певні потреби туристичного бізнесу на підприємницькому рівні. На наш погляд доцільним є розроблення програмного продукту, який буде охоплювати можливості не тільки формування статистичної інформації для задоволення потреб туристичних операторів, органів державного управління та інших організацій у сфері туристичних послуг, але й оптимізувати та узагальнити актуальні потреби клієнтів, надаючи змогу аналізувати існуючий перелік послуг за напрямом іноземного туризму в Україні, створювати та впроваджувати нові туристські продукти з орієнтацією на конкретні сегменти ринку туристичних послуг.

Результатом впровадження програмного продукту в логістичну інформаційну систему туроператора є ґрунтовні умови сегментування найбільш привабливих туристичних продуктів та послуг для відвідувачів, що надають можливість проводити клієнторієнтовану маркетингову компанію; сприяння збільшенню кількості туристичних пропозицій, відповідно до існуючого та прогнозованого туристського попиту; можливість проведення ефективних рекламних заходів на цільових ринках та сприяння підвищенню туристичного іміджу України на світовому ринку послуг міжнародного туризму.

5. Висновки

З вищевикладеного можна зробити висновки, що ключовим елементом організаційно-економічного механізму управління туроператорів з надання послуг міжнародного туризму є механізм інформаційного забезпечення. В основі даного механізму є логістична система, яка складається із взаємопов'язаних елементів, що виконують функції відповідно до концепції підприємства. Вплив на кожний окремих елемент призводить до змін всієї системи. Вдосконалення механізму інформаційного забезпечення за допомогою логістичного підходу, що базується на впровадженні інноваційних інформаційних технологій в підсистемі логістичної інформаційної системи призведе до підвищення результативності управлінських рішень щодо стратегічного управління в цілому.

Література

1. Алесинская, В. Т. Основы логистики. Функциональные области логистического управления [Текст] / В. Т. Алесинская. — Таганрог : ТТИ ЮФУ, 2010. — 116 с.
2. Мельниченко, С. В. Інформаційні технології в управлінні суб'єктами туристичної діяльності [Текст] : автореф. дис. на здобуття наукового ступеня доктора економічних наук: 08.00.04 / С. В. Мельниченко. — Київський національний торговельно-економічний університет. — К., 2008. — 26 с.

3. Сергеев, В. И. Логистика: аналитический обзор [Текст] / В. И. Сергеев. — СПб, 1996. — 27 с.
4. Смирнов, І. Г. Стратегічний логістичний менеджмент в контексті сталого розвитку туризму в Україні [Текст] / І. Г. Смирнов // Краєзнавство та музейна справа в Україні: Наук. зб. «Велика Волинь». — 2010. — Вип. 14. — С. 164–179.
5. Appleby, A. Innovation Not Imitation: Human Resource Strategy and the Impact on World-Class Status [Text] / A. Appleby, S. Mavin // Total Quality Management. — 2000. — № 11(4, 5, 6). — pp. 554–561.
6. Cragg, P. Organisational Characteristics and Small Firms Performance Revisited [Text] / P. Cragg, M. King // Entrepreneurship Theory and Practice (Winter). — 1988. — pp. 49–64.
7. Jarrar, Y. Best Practice Transfer for Future Competitiveness: A Study of Best Practice. [Text] / Y. Jarrar, M. Zairi // Total Quality Management. — 2000. — № 11(4, 5 & 6). — pp. 734–740.
8. Jovani, F. The incoming global technological and industrial revolution towards competitive sustainable manufacturing [Text] / F. Jovani, H. Yoshikawa, L. Altling // CIRP Annals – Manufacturing Technology. — 2008. — № 57. — p. 641–659.
9. Yuanhao, W. The service innovation of tourism enterprises based on knowledge management [Text] / W. Yuanhao // Computer Science and Service System (CSSS). — 2011. — pp. 2777–2779.
10. Xiao Fei Wang. Research about Application of Informatization Service on Tourism Economy Management. [Text] / Xiao Fei Wang // Applied Mechanics and Materials. — 2011. — Vol. 52–54. — pp. 1992–1996.

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МЕХАНИЗМА ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГ МЕЖДУНАРОДНОГО ТУРИЗМА

В статье рассмотрены теоретико-методологические аспекты управления предприятиями по предоставлению услуг международного туризма, на примере туристических операторов. Определены ключевые элементы организационно-экономического механизма, которые требуют усовершенствования. Разработаны предложения относительно повышения эффективности механизма информационного обеспечения управления туристическими операторами.

Ключевые слова: механизм информационного обеспечения, туристические предприятия, логистическая информационная система.

Стоян Катерина Сергіївна, аспірантка кафедри менеджменту та туризму, Дніпропетровський національний університет імені Олеся Гончара, e-mail: katerina.stoyan@gmail.com

Стоян Катерина Сергеевна, аспірантка кафедри менеджменту та туризму, Дніпропетровський національний університет імені Олеся Гончара

Stoian Kateryna, Dnipropetrovsk National University Oles Honchar, e-mail: katerina.stoyan@gmail.com

УДК: 658.589.001.5

Хавер В. М.

ДОСЛІДЖЕННЯ ЕКОНОМІЧНИХ РИЗИКІВ ПРИ РЕАЛІЗАЦІЇ ІННОВАЦІЙНОГО ПРОЕКТУ

У статті запропоновано методичні підходи з оцінки та управління економічними ризиками при реалізації інноваційного проекту, наведено результати дослідження розподілу інвестицій за етапами реалізації інноваційного проекту, представлено результати аналізу проведених соціологічних анкетних опитувань потенційних інвесторів, які наведено у вигляді отриманих емпіричних залежностей.

Ключові слова: інноваційний ризик, інноваційний проект, ефективність, інвестор, методика, інвестиції, емпіричні залежності.

1. Постановка проблеми

При розробці і реалізації інноваційного проекту важливу роль грає оцінка ризиків для прийнятих організаційних, технічних, технологічних та інших, зв'язаних з ним, рішень. Особливе значення ця проблема має для оцінки інноваційних проектів. Більша частина специфічних для інноваційного процесу етапів характеризується прийняттям нових оригінальних рішень, досвіду реалізації яких, як правило, не було. Також у ключовому випадку на реалізацію проекту впливає прийняття інвестором рішень щодо його фінансування. На прийняття такого рішення впливає три основні чинники: рівень зовнішніх ризиків пов'язаних з економічною й політичною ситуацією; рівень внутрішніх — технічних, технологічних та організаційних ризиків; ризики, пов'язані з якостями особистості людини, яка приймає рішення щодо фінансування проекту. Тому, дуже важливою науковою і практичною задачею є аналіз особливостей процесу інвестування в інноваційні проекти та

формування стратегії робіт щодо пошуку та залученню таких інвестицій і насамперед вивчення інвестора щодо готовності фінансувати в інноваційні проекти при певному ступні ризику та ефективності капітальних вкладень. Вирішення таких задач допоможе у формуванні методичних засад по оцінці ризиків при реалізації інноваційного проекту.

2. Аналіз останніх досліджень та публікацій

Ця проблематика досліджувалася, зокрема у працях Амоші О. І., Білякова В. М., Буркинського Б. В., Головатюка В. М., Мешко Н. П., Соловійова В. П. та багатьох інших вчених, які узагальнили теоретичні засади та практичний досвід у сфері інвестування інноваційних проектів, але все ж таки питання щодо дослідження економічних ризиків з урахуванням особливостей реалізації саме інноваційного проекту потребує подальшого вивчення і деталізації.