

УДК 338.48

Т.А.Цепковская, В.Н.Кострова, Бешер Хуссам Ияд
**ПРИМЕНЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ДЛЯ
ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ
ТУРИСТИЧЕСКИХ КОМПАНИЙ**

Воронежский институт высоких технологий

Рассматриваются основные требования, предъявляемые к информационной системе туристической организации. Указана роль прогнозирования в развитии бизнеса. Отмечены основные задачи функционирования рекреационных зон, которые решаются с использованием математического моделирования.

Ключевые слова: моделирование, туристическая компания, информационные технологии.

В существующих экономических условиях состояние туристических организаций характеризуется тем, что наблюдается большая интенсивность и разнонаправленность в информационных связях, которые возникают между подсистемами и элементами; слабая формализация в технологиях управления по основным, вспомогательным, обслуживающим процессам компании; изолированность в системах управления для бизнес-процессов и производственных процессов; непрозрачность в разных сторонах деятельности компаний; отсутствуют методы и средства оптимизации в системах, связанных с управлением бизнес и производственными процессами [1-3].

На основе современных научных исследований можно убедиться, что неэффективные показатели работы многих организаций, например, принятие нерациональных решений со стороны руководства, определяются тем, что есть недостаточная автоматизация управленческих процессов, когда рассматриваются большие объемы различной информации, которая учитывается при процессах принятия решений [4, 5].

В комплексной информационной системе туристической организации, которая является средой, позволяющей обеспечить информационную поддержку коллективной деятельности, могут решаться задачи по эффективному управлению разными ресурсами компании (среди них материально-технические, финансовые, технологические, трудовые и интеллектуальные) для того, чтобы получить максимальную прибыль и удовлетворять материальные и профессиональные потребности для всех работников фирмы [6, 7].

В нее входит множество разных программно-аппаратных платформ, а также универсальные и специализированные программные приложения, которые интегрированы в общую информационную систему.

В этой системе должен накапливаться опыт и совокупность формализованных знаний, происходить постоянное совершенствование и развитие, быстрая адаптация к тому, что изменяются условия со стороны внешней среды.

В развитой организации руководителем принимается решение на основе результатов анализа разной информации, которая поступает от других подразделений.

Следует отметить, что весьма трудно принять эффективное решение вследствие того, что вопросы, которые подлежат анализу, являются весьма сложными и многообразными.

При декомпозиции функциональных задач происходит создание структур управления, которые включают разные отделы.

В маркетинговой деятельности туристической организации требуется проводить принятие решений для того, чтобы определить цены на предоставляемые услуги для условий платежей разных видов.

Для того, чтобы внедрять комплексные информационные системы [8] (среди которых отмечают SAP R/3, Галактику) организациям необходимо использовать современные MRP II- и ERP-концепции управления [9].

MRP II – является методом планирования по всем ресурсам компаний, исходя из данных, которые получаются как от компаний-партнеров и так клиентов; осуществляется прогнозирование, процессы планирования и контроля за работой организации.

ERP представляет собой информационную систему, которая ориентирована на проведение бухгалтерского учета, идентификацию и планирование ресурсов для всей компании, которые необходимы для того, чтобы принимать и учитывать заказы клиентов.

В качестве одной из функций в ERP-системе управления можно отметить проведение математического моделирования процессов в организации. В этой связи на базе КИС, применяя технологии единого хранилища данных, происходит внедрение систем поддержки принятия решений, которые включают в свою структуру аналитические модели.

В имитационной модели есть отличия от аналитических моделей в том, что в ее рамках можно проводить изучение динамики явлений для сложных производственно-экономических систем и при определенных условиях позволяют обеспечить выбор по более экономичным вариантам задач исследования вследствие того, что получается высокий уровень детализации объектов исследований [10, 11].

Во многих случаях имитационное моделирование применяют для тех случаев, когда необходимо наблюдать за тем как ведут себя компоненты экономической системы для определенных периодов времени.

Имитационное моделирование в организациях может рассматривать как единственный способ исследования, тогда, когда невозможно наблюдать динамику явлений по реальным социально-экономическим системам, требуется изучение новых ситуаций, информация по которым недостаточна.

Часто данный вид моделирования применяют при предсказании тех возможных трудностей, которые возникают в поведении социальных экономических систем, когда в них вводятся новые компоненты.

Решение задач, касающихся математического моделирования и проведения оптимизации работы компаний, последующего совершенствования способов осуществления имитационного моделирования при системном представлении динамики развития туристической организации является весьма актуальным с учетом использования методов принятия решений с точки зрения как науки, так и практики.

Когда происходит моделирование или анализ функций компонентов управления туристической организацией, то в качестве одной из основных проблем можно выделить меру соотношения того, насколько централизовано управление.

Указанную проблему можно заметить весьма ярко для органов управления, которые имеют иерархическую структуру при существовании нескольких стадий принятия решений.

Одной из важных задач можно считать задачу проведения оптимального планирования ресурсов туристической организации, ее решают с привлечением комплексных информационных ERP-систем, но в качестве эффективного инструмента для того, чтобы ее решать можно рассматривать имитационное моделирование.

Возникновение иерархических структур управления связано с тем, что возрастает сложность управляемых систем, которая создает ощутимые трудности для того чтобы проводить централизованное управление. Исходя из этого, возникла необходимость проведения разделения всех процессов принятия решений по такому числу уровней, чтобы достичь решения задач оптимизации в каждом из них можно было бы на основе несложного подхода.

При этом следует учесть, что возникновение многоуровневых иерархических систем управления определило появление и новой задачи, касающейся того, что согласуются и координируются решения, которые принимаются по всем уровням управления.

Если говорить о постановке общей задачи оптимального управления в иерархических системах, то в ней происходит рассмотрение статической оптимизационной задачи, поскольку анализируют особенности работы организации для весьма больших интервалов времени.

Стратегии изменений в туристических организациях должны быть связаны с двумя аспектами: административной реорганизацией и реинжинирингом бизнес-процессов [12, 13].

Туристическая отрасль является одной из динамично развивающихся отраслей в настоящее время. Существуют регионы, для которых данный вид бизнеса является определяющим. Туристические группы должны быть обеспечены большим числом услуг. Большое число таких услуг может быть создано большим числом предприятий туристической отрасли, что характеризует данный вид бизнеса, как проникающий в широкие слои экономики.

Исследователи утверждают, что туризм характеризуется интеграционными процессами в реальном секторе экономики. Представляет интерес определить показатели, влияющие на туристическую составляющую региона, а также возможности предсказания тенденций его развития.

Прогнозирование показателей развития регионов может проводиться на основе различных методов: методы экспертных оценок (эвристические методы) – индивидуальные и коллективные; логического моделирования (исторические аналогии, сценарный подход); математические методы (эконометрические, экстраполяции, тренда, имитационные модели); нормативные методы.

Необходимо учитывать значимость различных показателей при прогнозировании [14].

В зависимости от вида задач, которые рассматриваются при решении проблемы социально-экономического развития региона, исследователи выделяют два подхода к определению прогнозирования, как функции управления:

- 1) прогноз – как предсказание (дескриптивная, описательная функция);
- 2) прогноз – как предугадание (предписательная функция).

Прогнозирование тенденций социально-экономического развития регионов проводится на основе комплекснозначной модели.

Существует определенный комплекс работ, которые проводятся в рамках анализа развития регионов, которые связаны с построением, как среднесрочных, так и краткосрочных прогнозов социальных, экономических и других характеристик их составляющих.

В определенных областях туристско-рекреационная деятельность является образующей для населенных пунктов.

Тогда эта деятельность является связующим звеном между территориальным и муниципальным уровнем.

Анализ состояния туристско-рекреационной подсистемы показывает, что в ней существуют определенные трудности в использовании основных средств, а также планировании мощностей.

Для повышения качества управления можно применить метод прогнозирования, который дает возможность оптимизировать работу туристических предприятий, выработать у их руководителей правильные выводы по разработке финансовой политики, подбору тактики и методологии ведения бизнеса.

Так как туризм, является самостоятельным моделирующим объектом, системы регионального народнохозяйственного комплекса, то возникает необходимость в совершенствовании управления и планирования.

При моделировании в туризме, проведение натурального эксперимента требует много времени и является весьма затратным.

В связи с этим следует отметить возрастание актуальности математического моделирования, которое позволяет сократить сроки и стоимость исследований, а также повышается обоснованность принятия решений.

Исходя из этого, как цель математического моделирования туризма можно выделить проведение оптимизации туристско-рекреационной деятельности, проведение совершенствования структур и управления, формирование безопасного с точки зрения экологии механизма работы рекреационных зон.

В качестве основных задач работы рекреационных зон, которые решаются на основе применения математического моделирования туризма для таких зон, мы отметим следующие:

- проведение экономической оценки по рекреационным ресурсам и рекреации;
- проведение моделирования спроса на рекреацию;
- проведение моделирования процессов развития и размещения таких зон;
- создание систем по рекреационным передвижениям;
- проведение моделирования резервирования рекреационных услуг.

ЛИТЕРАТУРА

1. Зяблов Е.Л., Преображенский Ю.П. Построение объектно-семантической модели системы управления / Вестник Воронежского института высоких технологий. 2008. № 3. С. 029-030.
2. Филипова В.Н., Тарасова Д.С., Олейник Д.Ю. Проблемы управления в туризме / Вестник Воронежского института высоких технологий. 2013. № 10. С. 119-123.

3. Преображенский Ю.П., Паневин Р.Ю. Формулировка и классификация задач оптимального управления производственными объектами / Вестник Воронежского государственного технического университета. 2010. Т. 6. № 5. С. 99-102.
4. Бессонова А.А., Дубинин В.В., Львович И.Я., Лялина Ж.И., Преображенский А.П., Рубинштейн Е.Д., Салтыков М.А., Филипова В.Н., Филиппова И.В. Управление социально-экономическими системами в условиях модернизации // коллективная монография / Саратов, Издательство: Общество с ограниченной ответственностью "Центр профессионального менеджмента "Академия Бизнеса", 2013, 110 с.
5. Кравцов Д.О., Преображенский Ю.П. Методика оптимального управления социально-экономической системой на основе механизмов адаптации / Вестник Воронежского института высоких технологий. 2008. № 3. С. 133-134.
6. Землянухина Н.С. О применении информационных технологий в менеджменте / Успехи современного естествознания. 2012. № 6. С. 106-107.
7. Филипова В.Н. О применении информационных технологий в туристической сфере / Успехи современного естествознания. 2012. № 6. С. 112-113.
8. <http://sapjournal.livejournal.com/2032.html>
9. Hamilton, Scott. Maximizing your ERP system: a practical guide for managers. - McGraw-Hill, 2003. - 392 с.
10. Лисицкий Д.С., Преображенский Ю.П. Построение имитационной модели социально-экономической системы / Вестник Воронежского института высоких технологий. 2008. № 3. С. 135-136.
11. Чопоров О.Н., Чупеев А.Н., Брегеда С.Ю. Методы анализа значимости показателей при классификационном и прогностическом моделировании / Вестник Воронежского государственного технического университета. 2008. Т. 4. № 9. С. 92-94.
12. Олейник Д.Ю. Некоторые вопросы использования информационных технологий в туристической индустрии / Успехи современного естествознания. 2012. № 6. С. 110.
13. Исакова М.В., Горбенко О.Н. Об особенностях систем управления персоналом / Вестник Воронежского института высоких технологий. 2014. № 12. С. 168-171.
14. Филипова В.Н., Кайдакова К.В., Тарасова Д.С., Преображенский А.П. Вопросы прогнозирования в туристическом бизнесе / Моделирование, оптимизация и информационные технологии. 2013. № 1. С. 17.

T.A. Tsepkovskaya, V.N.Kostrova, Beshher Hussam Iyad

**THE APPLICATION OF INFORMATION TECHNOLOGIES TO
IMPROVE THE EFFICIENCY OF TOURIST COMPANIES**

Voronezh institute of high technologies

In the paper the main requirements for an information system tourist organizations are considered. The role of forecasting in business development is pointed out. The main goals for recreational areas, which can be solved using mathematical modeling are stressed.

Keywords: modeling, travel company, information technology.