

К.В. Каленік, канд. екон. наук, доц. (*ХДУХТ, Харків*)

Н.Ю. Балацька, канд. техн. наук, доц. (*ХДУХТ, Харків*)

АНАЛІЗ ERP-СИСТЕМ ДЛЯ УПРАВЛІННЯ ТУРИСТИЧНИМ ПІДПРИЄМСТВОМ

Системи менеджменту туристичних підприємств потребують об'єктивного підходу до визначення необхідної інформаційної системи для управління бізнесом. Розмір і тип діяльності туристичної фірми є визначальними у цьому процесі. На ринку інформаційних продуктів існує невизначеність із вибором конкретного продукту туристичним підприємством, що в кінцевому підсумку призводить до проблем, пов'язаних з адаптацією інформаційної системи до умов туристичного підприємства, занадто високої повної вартості системи, невідповідності персоналу до роботи в системі, придбання неповноцінної системи, яка не охоплює необхідні бізнес-процеси, та ін. Від ефективно налагодженої роботи системи управління туристичним підприємством сьогодні залежать результативність залучення споживачів, оптимізація роботи підприємства, ефективність прийнятих рішень тощо. Деякі туристичні підприємства поєднують функції туроператора і туристичної фірми, виступаючи як туроператор за одним або кількома напрямками й як турфірма або турагенство за багатьма іншими напрямками для розширення асортименту послуг. Основними специфічними чинниками туристичного бізнесу, що впливають і на інформаційні системи управління, є:

- сезонність туристичної діяльності (існує загальна тенденція, що найбільший потік туристів припадає саме на період відпусток, вихідних, святкових днів тощо);

- висока динамічність туристичної діяльності (необхідність швидко реагувати на певні події, які пов'язані з туристами);

- ринок, який динамічно розвивається та є відносно новим (постійно зростає кількість туристів, що поповнюються представниками активного нового покоління; постійно оновлюються та змінюються інструменти боротьби за споживача);

- наявність розвинених конкурентів (наявність конкуренції між великими туроператорами стосовно турів, а також між турфірмами стосовно залучення споживачів);

- належність до сфери послуг (необхідно враховувати особливості туристичного продукту як послуги).

Вказані особливості туристичної діяльності переважно визначають специфіку інформаційної системи управління туристичними підприємствами.

Сьогодні на ринку програмного забезпечення пропонується цілий перелік різної функціональної можливості інформаційних систем. Розглянемо повноцінні комплексні системи ERP-класу.

ERP-система (Enterprise Resource Planning System) – це корпоративна інформаційна система, призначена для автоматизації обліку й керування. Як правило, ERP-системи будуються за модульним принципом і в тому або іншому ступені охоплюють всі ключові процеси діяльності туристичних підприємств.

SAP Business One призначена для малих і середніх підприємств (саме до таких і належить більшість туристичних підприємств). Ця система надає доступний спосіб комплексного управління бізнесом та взаємовідносин із споживачами туристичного підприємства. Система містить багато модулів, які включають усі аспекти управління туристичним підприємством – від отримання замовлення до задоволення потреб клієнта.

Oracle E-Business Suite – сучасний комплекс програмних рішень з автоматизації та управління всіма процесами на підприємстві. Нині система являє собою єдиний у світі пакет, що повністю працює з використанням web-технологій. Компоненти системи, що працюють на базі однієї платформи, дають змогу вирішувати широкий спектр завдань з управління електронним бізнесом. Завдяки більш ніж 150 функціональним модулям, що працюють на базі рішення Oracle E-Business Suite, можлива робота з автоматизації практично всіх сфер бізнесу починаючи від організації системи поставок та закупівель і закінчуючи системою взаємодії зі споживачами і системою збуту. Oracle E-Business Suite включає у себе операції з маркетингу, продажів, взаємодію з постачальниками і контрагентами, роботу з кадрами, ефективний управлінський облік.

ERP.travel – онлайн-система для автоматизації роботи турагентства. Система здійснює підбір за сайтами туроператорів, є зручною за інтерфейсом та функціональними можливостями для користування менеджерами турагентств, накопичує всю інформацію в одному місці: загальні рейтинги менеджерів і офісів, оперативні звіти про хід продажів і стан грошової маси, є однією програмою для всієї мережі турагентств, будь-якої кількості офісів і юридичних осіб в одній програмі з гнучким поділом видимості замовлень та споживачів.