

оскільки інакше покупці можуть зажадати підвищення надійності і спрощення конструкції реалізованої продукції.

Джерела та література:

1. Должанський І. З., Загорна Т. О. Конкурентоспроможність підприємства. : Навчальний посібник, – Київ : Центр навчальної літератури, 2006 р.-384с.
2. Маркетинг : Навчальний посібник для студ. економічних спеціальностей/ Під ред. Крамаренка В. І., Холода Б. І. – Київ : ЦУЛ, 2003 р.- 258с.
3. Маркетинг : основи теорії та практики. : Навчальний посібник для вузів/ За заг. ред. Липчука В.В. – 2-е видання, доповнене і виправлене. – Львів: Новий світ. – 2000 р.; Магнолія плюс. –2 003 р.- 288с.
4. Теоретичні основи конкурентної стратегії підприємства. : Монографія/ За заг. ред. Іванова Ю. Б., Тищенко О.М. – Харків : ІНЖЕК. – 2006 р.- 384с.
5. Фінансовий менеджмент: Навчально-методичний посібник / Ф. М. Поддєрьогіна та ін. – Київ : КНЕУ. – 2005 р. – 536с.

Маврина Н.С.

УДК 338.488.2:642.5.004.9

КРИТЕРИИ ВЫБОРА АВТОМАТИЗИРОВАННЫХ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ ДЛЯ УКРАИНСКИХ ГОСТИНИЦ

Аннотация. Проанализированы существующие и наиболее применяемые АСУ в Украине. Выявлены критерии, которые предъявляют организации, предоставляющие гостиничные услуги к автоматизированным системам управления. Проведена группировка критериев по основным признакам.

Ключевые слова: гостиница, автоматизированные системы управления, программное обеспечение, критерии, внедрение.

Анотация. Проаналізовано існуючі та найбільш вживані АСУ в Україні. Виявлено критерії, які пред'являють організації, що надають готельні послуги до автоматизованих систем управління. Проведено угруповання критеріїв за основними ознаками.

Ключові слова: готель, автоматизовані системи управління, програмне забезпечення, критерії, впровадження.

Summary. Being analyzed and the most used ACS in Ukraine. The criteria, which are made by organizations that provide accommodation services to the automated control systems. Conducted grouping criteria for the main features.

Keywords: hotel, management information systems, software, criteria and implementation.

Постановка проблемы. Современные условия повышения роли автоматизированных систем управления изменили требования к управлению потоками информации и привели организации, оказывающие гостиничные услуги к переориентации на инновационный путь развития - переход на стадию автоматизированного управления. В практике зарубежных компаний внедрение автоматизированных систем управления началось еще в 60-е годы XX века, когда появились специально разработанные программные продукты для крупных гостиничных цепей Marriott, Radisson, Hilton, которые и сегодня постоянно совершенствуют и применяют в различных сферах деятельности.

В украинском гостиничном хозяйстве наблюдается недостаточный уровень развития информационно-коммуникационной инфраструктуры, механизма информационного обмена субъектов хозяйствования и внешней среды при помощи Интернет. Для этого руководству наряду с производственными и организационными вопросами необходимо развивать управленческо-информационные и автоматизированные системы управления (АСУ). АСУ известных производителей сегодня успешно внедрены только в крупных гостиницах. Внедрение их в средних и малых гостиницах проходит медленно, так как для этого необходимо дополнительные финансовые вложения и время на определение критериев, сравнение аналогичных по профилю и выбор оптимальной АСУ. Каждая категория гостиниц в процессе приема, анализа, обработки, распределения и хранения информации, имеет свои особенности в работе и потому к программному обеспечению предъявляет свои критерии выбора.

Целью исследования является выявление критериев выбора автоматизированных систем управления для украинских гостиниц.

Изучению вопроса применения современных информационных технологий в сфере туризма и гостиничного хозяйства посвящены работы, авторами которых являются С. В. Мельниченко, Е. С. Федосова, Я. И. Виллюк, Б. Н. Гаць, К. В. Захарова, С. Ткаченко и другие [2- 9], но вопрос определения критериев выбора программных продуктов украинскими организациями, на практике мало изучен.

В Украине АСУ для гостиниц появились только в середине 90-х и в настоящее время уже сформировался рынок продуктов от разных производителей, большинство из них - зарубежные (американские OPERA, Fidelio и Eritome, российские «Интеротель», «Эдельвейс», Servio, R-Keeper, InStyle). Зарубежные производители работают через дистрибьюторов, которые одновременно реализуют и

адаптируют программы для украинского потребителя. Помимо специализированных программ для гостиниц, имеются и коробочные решения на базе продукта «1С: Предприятие» [8].

В последнее время появились и украинские разработки (ProHotel, SuperHotel, B52 и др.), которые пока известны малому кругу пользователей. Но они могут с успехом конкурировать с аналогичными дорогостоящими иностранными АСУ, так как имеют хорошо продуманные решения для управления гостиницей и рабочим временем ее персонала. Также обрабатывать информацию дополнительного сервисного обслуживания при гостинице и пансионате включенных в ее структуру парикмахерских, медицинских и фитнес центров, бильярдных и др.

Следовательно, руководитель гостиницы, выбирает из более 80 специализированных автоматизированных систем одну, доверяя продавцам-консультантам или проведя самостоятельное сравнение, предъявляя к ним свои критерии. Руководство гостиниц редко проводит самостоятельное исследование предложений рынка и потому выбор и внедрение одной из программ часто основывается на финансовых и технических ограничениях, либо является случайным. В случае пренебрежения полноценными и проверенными АСУ и выборе более дешевых и нестабильных продуктов имеющих существенные ограничения и в работу внедряются устаревшие или дешевые программные комплексы. Которые в своей массе уступают не только в цене, но и в качестве исполняемых функций, эстетике и надежности и не отвечают специфике работы конкретной гостиницы, усложняя работу в украинском правовом поле. Ошибочный выбор АСУ приводит к замедлению работы по управлению всей организацией, недостаточном учете и контроле номерного фонда и работы персонала, а также к дополнительным финансовым вложениям в связи с покупкой нового программного обеспечения. Очень сложно такой программный продукт внедрять в трудовой коллектив, который из-за сложности программы как следствие ее саботирует.

Это доказывают исследователи, указывающие на значительное отставание внедрения информационных технологий и автоматизации управления украинских гостиниц и ресторанов от ведущих развитых стран мира [2, 7].

Современные операционные системы (HMS – Hotel Management System, PMS – Property Management System) работают автономно и в режиме подключения к Интернет. Состоят из основной программной платформы и встраиваемых в нее функциональных блоков. Современные АСУ многофункциональны и одновременно выполняют много задач с одновременной работой в on-line режиме большого количества операторов, клиентов и администраторов, с поименным предоставлением допусков, возможностей и разного времени работы. Программа автоматически контролирует всех одновременно работающих участников системы, автоматически обновляя и архивируя базы данных, формируя и предоставляя отчеты по требованию и через каждый установленный интервал времени.

АСУ используемые в гостиницах разделенные на классы приведены в табл. 1:

Таблица 1. Назначение автоматизированных систем управления

Управления предприятием	Автоматизации служб	Работа с клиентами
BI – бизнес-аналитики (генерация аналитических отчетов)	Front Office - автоматизации службы приема и размещения	WEBRes – Интернет-бронирования
(Revenue Management) -оптимизация прибыли	POS – управление кассовыми аппаратами (пунктами продаж)	(Custo – mer Information System) - информация по клиентам
ERM (Enterprise Resource Management) - управление ресурсами предприятия, охватывающие бухгалтерский учет, управление кадрами и материалами	CRS (Central Reservation System) - центральное бронирование, возможность осуществления бронирования номеров отелей сети из центрального офиса	CRM (Customer Relationship Management) –управление взаимоотношениями с клиентами
Back Office –управление финансово-хозяйственной деятельностью	F B (Food and Beverage) Management – управление складами	QMS (Quality Management System) – управление качеством обслуживания
(Activity Scheduler) -управление мероприятиями	Sales and Catering –управление коммерческим отделом и банкетной службой	

Переход рынка украинских гостиничных услуг к качеству международных стандартов неразрывно связано с применением комплексной автоматизации всеми участниками рынка, но это возможно только при формировании к АСУ персональных для каждого типа гостиниц взаимосвязанных технико-экономических, организационных требований и критериев, каждые из которых дополняли бы предыдущие в оценке программных продуктов.

Учитывая многообразие типов и специфики гостиниц предположим, что внедрение одной комплексной, универсальной АСУ невозможно. Так как сложно определить требования удовлетворяющие гостиницы различающиеся по уровню комфортности, месту расположению, вместимостью, времени пребывания, этажностью, принадлежностью к гостиничным цепям, ценовой политикой, способом предоставления услуг питания, формой собственности, целевым назначением, виду и планировке, условиями использования и природными зонами.

Безусловно, в соответствии с требованиями нормативных документов при сертификации систем автоматизации рассматриваются их обобщенные свойства [1]: функциональность, надежность, удобство в использовании, рациональность, приспособленность системы к диагностике неисправностей, отказов, переносимость (способность адаптироваться в средах, отличных от тех, где программное обеспечение разрабатывалось).

Это общие требования к системам автоматизации, но у каждого руководителя учреждения оказывающего гостиничные услуги свои исключительные условия работы и приоритет критерий будет также исключительным.

Требование – положение, содержащее критерии, которые должны быть соблюдены [5].

Критерий (греч. Critérion) – показатель, признак на основании которого формируется оценка качества экономического объекта, процесса мерило такой оценки [6].

Критерии и требования к программному продукту могут содержать ряд подгрупп и показателей (рис. 1).

Критерий оптимальности – признак, по которому вариант функционирования системы признается наилучшим из возможных [5]. Применительно к решению задачи выбора АСУ для конкретного типа гостиницы – показатель, выражающий предельную меру экономического эффекта, используемый для сравнительной оценки возможных решений и выбора наилучшего из них. Сравнить удобно технические характеристики, скорость обработки информации, точность в получении отчетности, надежность хранения имеющейся информации, минимум затрат, кратчайшее время установки ПО и обучения персонала и др.

Очень актуально в наше технологическое – экономическое время стоимость программного комплекса, сервисное сопровождение и условия предоставления обновлений. Кроме того большое значение сегодня имеют простота, удобство интерфейса для пользователей, безопасность и защита данных. программные комплексы обладают также широким спектром шифрования – дешифрования данных в on-line режиме, т.е. сохраняется абсолютная конфиденциальность и секретность.

Условиями для корректной работы выбранного программного комплекса необходимо установленные на ПК системные платформы Windows, Mac Os Appel, Linux, современные вспомогательные программные приложения: офисные приложения, программы архивирования, антивирусы, кодаки настройки рабочего стола и широкополосный доступ к сети Internet выделенного канала. Отметим, что чем выше скорость и шире канал, тем быстрее будет работать программа. Кроме того для корректной работы всей системы необходимо оборудование рабочих мест каждого исполнителя - операциониста системными блоками, мониторами, необходим термопринтер для распечатки чеков к оплате и комплект фирменных бланков: визитные карточки гостя, регистрационные карточки. В зависимости от сложности и многофункциональности АСУ необходимо применение совместимого друг другом фискального и торгового оборудования: кассовых аппаратов, фискальных регистраторов, POS-терминалов, сканеров штрих-кодов, денежных ящиков, интеллектуальных модемов передачи данных, мобильных платежных терминалов, и необходимого оборудования для внедрения системы безопасности и электронного контроля доступа.

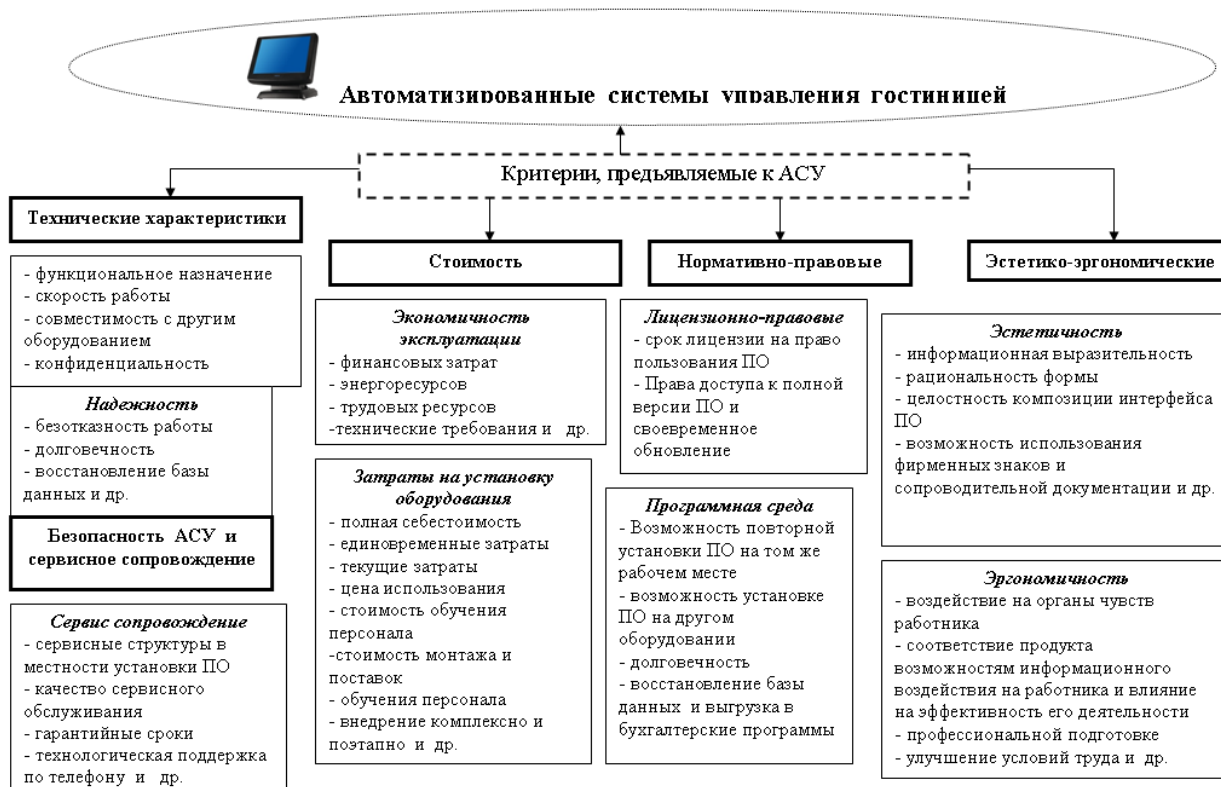


Рис. 1 Критерии выбора ПО для гостиниц

Сложность внедрения АСУ в Украине заключается: в недостаточном информировании руководителя о видах, стоимости и возможностях ПО, постоянные структурные изменения в организации и боязнь статистической прозрачности возникающей после внедрения системы электронного документооборота,

необхідністю доработки и адаптации программы к конкретным условиям, технічної складністю програм и необхідністю личного обучения руководителя и обучения персонала.

Выводы

Таким образом, основными критериями выбора АСУ для гостиниц, которые предъявляемые сегодня могут быть: оптимальность, стоимость внедрения, простота эксплуатации и обучения персонала, функциональность, надежность работы системы, защита и безопасность данных, совместимость с программным обеспечением всего комплекса, своевременное и экономичное обновление программного обеспечения, техническое сопровождение разработчиком и возможность консультаций в режиме «горячей» линии.

Определение приоритета критериев влияет на выбор руководителя организации и является главным условием выбора автоматизированных систем управления.

Источники и литература:

1. ISO/IEC 12119-2003 Інформаційні технології. Пакет програм. Тестування і вимоги до якості, затверджений наказом Держспоживстандарту України від 11 червня 2003 р. № 102
2. Виклюк Я. І. Огляд сучасного стану інформаційного забезпечення функціонування туристичної галузі : [текст] / Я. І. Виклюк, Б. М. Гаць // В друці, Вісник „Інформаційні системи та мережі” Національного університету „Львівська політехніка”. – 2011.
3. Маврина Н. С. Критерии выбора автоматизированных систем управления / Н.С. Маврина // Украина и глобальная экономика : теория и практика хозяйствования : материалы VIII Международной научно-практической конференции (9-10 ноября 2012 г.). – Симферополь : ДИАЙПИ, 2012. С – 44 – 45.
4. Мельниченко С. В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика: монографія. [текст] / С. В. Мельниченко – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2007. – 493 с.
5. Мишин В. М. Управление качеством: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации» (061100) / В. М. Мишин – [2-у изд. перераб. и доп.] М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2008. – 463с.
6. Райзберг Б. А. Критерии. Современный экономический словарь // Б. А. Райзберг, Л. Ш. Лозовский, Е. Б. Стародубцева [4-е узд., перераб и дополненное] – М. : ИНФРА-М . 2005г. С. 199.
7. Федосова Е. С. Современные системы автоматизации управления в гостинично-ресторанном бизнесе Украины [текст] // В друці, Економіка харчової промисловості. – 2010. – № 2 (6) – С.41-50.
8. Ткаченко В. Обзор систем управления отелем: функции и возможности. [электронный ресурс] / Режим доступа : <http://prohotelia.com.ua/>
9. Все о туризме. Туристическая библиотека. [электронный ресурс] / Режим доступа : http://tourlib.net/statti_ukr/zaharova.htm

Ляшенко О.М.

УДК 005.35+658.5

ВПЛИВ СОЦІАЛЬНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА НА ЙОГО ЕКОНОМІЧНУ БЕЗПЕКУ

Анотація. Розглянуто питання перетину наукових площин безпекознавства та соціальної відповідальності. Показано вплив соціальної відповідальності підприємства на його економічну безпеку.

Ключові слова: підприємство, економічна безпека, соціальна відповідальність, вплив.

Аннотация. Рассмотрены вопросы пересечения научных плоскостей безопасности и социальной ответственности. Показано влияние социальной ответственности предприятия на его экономическую безопасность.

Ключевые слова: предприятие, экономическая безопасность, социальная ответственность, влияние.

Summary. Crossing issues scientific planes security and social-responsibility flax considered. The influence of social responsibility to its economic security shown.

Keywords: enterprise, economic security, social responsibility, impact.

Постановка проблеми. Безпека є системою, яка пронизує практично всі аспекти життєдіяльності і розвитку будь-якої структури. Ознаками безпеки як системи є успішність її розвитку, яка характеризується набуттям системою нових якостей в найоптимальніші терміни шляхом використання матеріальних і нематеріальних ресурсів, необхідних для формування таких якостей як безперервність процесу розвитку системи. Формування нової управлінської парадигми припускає не тільки переосмислення сталих уявлень, а й розробку концепції безпеки, адекватної сучасним реаліям. У зв'язку з цим тим, що сьогодні в Україні вже починають переходити від декларування принципів ведення соціально відповідального бізнесу до практики системного та стратегічного планування й втілення різних соціальних програм - як зовнішнього, так і внутрішнього спрямування, особливої актуальності набувають соціально-економічні підвалини забезпечення економічної безпеки підприємств. Наразі можна спостерігати конкретні приклади того, що соціальна відповідальність сприяє не лише створенню певного статусу компанії, але й збільшенню доходів, забезпечує очікувані практичні результати. При цьому очевидним є її позитивний вплив не лише на соціальну сферу та довкілля, а й стан національної економіки загалом, що в цілому може бути запорукою забезпечення економічної безпеки країни. У такому контексті важливим науково-практичним завданням має бути вивчення взаємовпливу економічної безпеки підприємства та його соціальної відповідальності.