

Бархатова Татьяна Валентиновна

**ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ ТУРИСТСКОЙ ФИРМЫ ЗА СЧЕТ
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ЛОГИСТИЧЕСКОЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ**

Статья отражает вопросы формирования современной туристской индустрии за счет эффективного управления ресурсами на основе логистики. В работе рассматривается информационная система для турагентских компаний, которая является частью общей логистической информационной системы, приводится блок-схема информационной системы оперативного управления турагентской компанией с использованием типового программного обеспечения.

Адрес статьи: www.gramota.net/materials/1/2012/12-2/2.html

Статья опубликована в авторской редакции и отражает точку зрения автора(ов) по рассматриваемому вопросу.

Источник

Альманах современной науки и образования

Тамбов: Грамота, 2012. № 12 (67): в 2-х ч. Ч. II. С. 14-19. ISSN 1993-5552.

Адрес журнала: www.gramota.net/editions/1.html

Содержание данного номера журнала: www.gramota.net/materials/1/2012/12-2/

© Издательство "Грамота"

Информация о возможности публикации статей в журнале размещена на Интернет сайте издательства: www.gramota.net
Вопросы, связанные с публикациями научных материалов, редакция просит направлять на адрес: almanac@gramota.net

4) предусмотреть в перечне вопросов для ежегодного государственного доклада о положении детей в Российской Федерации вопрос о результатах летнего отдыха и оздоровления детей;

5) создать федеральные реестры (банки данных) организаций и учреждений отдыха и оздоровления детей, а также категорий детей, нуждающихся в социальной адаптации; предусмотреть разграничение возрастных категорий детей, оздоровляемых в различных типах лагерей;

6) разграничить властные функции и правовую компетенцию между всеми уровнями нормативно-правового обеспечения организации рекреационно-оздоровительных услуг для детей.

Список литературы

1. **Пресс-служба Уполномоченного при Президенте Российской Федерации по правам ребенка Павла Астахова** [Электронный ресурс]. URL: <http://www.rfdeti.ru/nav.php?id=6> (дата обращения: 01.11.2012).
2. **Типовые положения о детских рекреационно-оздоровительных организациях** [Электронный ресурс]. URL: http://familykuban.ru...ozdorovl/norm/tipovoe_polozh_o (дата обращения: 01.11.2012).
3. **Федеральная служба государственной статистики** [Электронный ресурс]. URL: <http://gks.ru> (дата обращения: 01.11.2012).

УДК 33

Экономические науки

Статья отражает вопросы формирования современной туристской индустрии за счет эффективного управления ресурсами на основе логистики. В работе рассматривается информационная система для турагентских компаний, которая является частью общей логистической информационной системы, приводится блок-схема информационной системы оперативного управления турагентской компанией с использованием типового программного обеспечения.

Ключевые слова и фразы: логистика; логистическая информационная система; информационный поток; поток услуг; туристские услуги; туристская индустрия.

Татьяна Валентиновна Бархатова

*Кафедра менеджмента, информационных технологий и международного туризма
Российская международная академия туризма (филиал) в г. Москве
t.barhatova@gmail.com*

ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ ТУРИСТСКОЙ ФИРМЫ ЗА СЧЕТ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ЛОГИСТИЧЕСКОЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ[©]

К началу XXI века туризм вошел в число лидирующих групп отраслей мировой экономики. Отрицательная динамика в условиях кризиса привела к усложнению процессов управления и организации въездного и выездного потоков туристов, вызвала необходимость всестороннего изучения и развития экономической, социально-культурной, экологической составляющих туристской отрасли. Не менее важна логистическая составляющая, так как организация туристского обслуживания требует координации и регулирования потоков материальных, финансовых, информационных, трудовых ресурсов для качественного обеспечения потребности клиентов в туристских услугах, что соответствует возрастанию роли управления потоками услуг.

В туристском обслуживании поток услуг является основополагающим, комплексным, включающим пассажирские перевозки, размещение, питание, экскурсии.

Для увеличения мощности въездных туристских потоков, продвижения отечественного туристского продукта как внутри страны, так и на международном уровне, необходимо формирование современной высокоэффективной туристской индустрии, создание условий для более рационального использования туристских ресурсов. Инструментом эффективного управления ресурсами является логистика.

Логистизация потоков призвана обеспечить гарантию оказания услуги, ее целостность, комплексность, оперативность и своевременность оказания.

Логистика как научная дисциплина исследует общие свойства, законы и закономерности создания логистических систем. Можно сказать, что логистика в настоящее время выступает и как наука, и как практика, охватывающая все сферы деятельности в производстве, товародвижении, распределении и потреблении продукции. Главной целью логистики является бесперебойное обеспечение возрастающих потребностей населения с минимальными затратами.

Система взглядов на совершенствование хозяйственной деятельности путем рационализации управления материальными потоками характеризует концепцию логистики.

Информационная подсистема обеспечивает информационную связь между различными элементами логистической системы.

При разработке моделей логистических систем пользователи должны учитывать влияние многих объективных и субъективных факторов, действующих на определенный момент времени. Важнейшими из них являются количество субъектов, входящих в логистическую систему, и их размещение.

Система может включать одно или несколько юридически зависимых или независимых предприятий сферы производства и обращения. Выбор модели логистической системы определяется потребностью в материальных, финансовых и трудовых ресурсах, а также маркетинговой стратегией на рынке товаров и услуг.

Управление материальными потоками на предприятиях реализуется на основе формирования и обеспечения функционирования специальных организационных структур.

В работе по реализации функций логистики на предприятиях участвуют многие подразделения. В современных условиях за рубежом на предприятии создается отдел логистики, задачей которого является организация, оптимизация и контроль материальных потоков с использованием современных технических средств.

Такой отдел выполняет следующие функции:

1. формирование и развитие системы логистики - проектирование и осуществление на практике (построение) системы логистики на предприятии, периодический пересмотр существующей системы и реорганизация ее по мере изменения внешних и внутренних условий;
2. развитие стратегии логистики в соответствии с рыночной политикой фирмы в области продаж, инвестиций, кадров и т.д.;
3. системное администрирование - работники отдела осуществляют руководство всеми логистическими процессами, протекающими на предприятии, и координируют деятельность подразделений предприятий, которые участвуют в реализации логистических процессов.

В современных условиях можно выделить три направления совершенствования действующей системы управления материальными потоками:

- усиление взаимодействия различных функциональных звеньев за счет улучшения использования экономических механизмов;
- достижение необходимого уровня координации через организационные преобразования в структуре управления предприятием;
- совершенствование управления материальными потоками на основе использования ЭВМ и специализированных информационных систем.

Логистическая информационная система - это совокупность математических методов, технических средств и организационных комплексов, обеспечивающих поиск, обработку, хранение и передачу информации о логистических потоках, служащих, главным образом, для принятия управленческих решений.

Информационный поток (ИП) - это совокупность сообщений, циркулирующих в логистической системе, между логистической системой и внешней средой, которые необходимы для управления и контроля за выполнением логистических операций.

Проблемы повышения качества функционирования логистической информационной системы заключаются в разрозненности элементов функционирования логистической системы, неэффективном использовании технологических ресурсов, что затрудняет принятие решений, направленных на повышение качества бизнес-процессов.

Задачи информационной логистики:

1. Организация и структуризация потоков данных, сопровождающих материальный поток.
2. Доставка их в требуемое место, в требуемое время и в требуемом объеме.
3. Накопление структурированных данных - формирование информационного поля для проведения полномасштабного анализа.
4. Проведение анализа и принятие решений (расчеты, визуализация анализа и результатов, экспертные рекомендации).
5. Доведение решений до исполнителей и контроль исполнителей.

В основе процесса управления материальным потоком лежит обработка информации, циркулирующей в логистических системах. Необходимым условием согласованной работы всех звеньев логистической цепи является наличие информационных систем. На современном уровне развития общественного производства стало очевидно, что информация - это самостоятельный производственный фактор. Потоки информации являются теми связующими звеньями, которые объединяют все элементы логистической системы.

Логистическая информационная система (ЛИС) отличается от любой другой информационной системы функциональной наполненностью и уровнем интеграции информационного пространства. Главная особенность ЛИС - это интеграция в едином информационном пространстве трех основных составляющих потока товародвижения: поставки, производства и распределения. Поскольку информационная система, по определению, охватывает комплекс программно-аппаратных средств, регламентов их функционирования, а также персонал, их реализующий, то ЛИС - это целостный комплекс программно-технических средств, процедур и персонала, объединенных информационным потоком, обеспечивающим все стадии жизненного цикла изделия (продукции).

Автоматизированное рабочее место (АРМ) менеджера продаж является информационным звеном ЛИС, через которое осуществляется управление информационными и материальными потоками. АРМ предназначено

для управления движением материального потока, а также для обработки и хранения входной и выходной информации. При помощи ЛИС менеджер осуществляет контроль поставок, ведет клиентскую базу, базу данных официальных дилеров, базу данных по поставщикам, базу данных банков, страховых агентств.

На начальной стадии изучения информационная логистика рассматривалась как информационное обеспечение физического процесса материального потока. По мере распространения логистических систем во все большей мере стала ощущаться необходимость развития и внедрения в практику информационной логистической системы. ЛИС позволяет органически объединить все логистические подсистемы (логистику снабжения, производственную логистику, логистику распределения и т.д.), т.е. создать связующие «нити», на которые нанизываются все элементы логистической системы. При этом информационная сеть (структура) предполагает создание баз данных, коммуникаций внутри организации, наличие технических и программных средств по принятию управленческих решений.

ЛИС может быстро влиять на производственные процессы с целью:

- а) обеспечения выпуска на рынок продукции, необходимой в настоящий момент;
- б) реализации в кратчайшие сроки целевых заказов потребителей;
- в) стабильного поддержания высокого качества.

В течение последних лет бурно развиваются основанные на информатике так называемые новые логистические технологии. Информационные системы занимают в этих технологиях центральное положение. Развитие логистики в развитых странах не в последнюю очередь стимулируется необходимостью быстрой реакции производителей на конъюнктуру рынка, стремлением в короткое время адаптироваться в изменяющихся ситуациях.

Центральной идеей логистики является планирование, управление и контроль предпринимательской деятельности, всех материальных и информационных потоков, связанных с этой деятельностью. Информационные системы в логистике предполагают быструю адекватную реакцию на требования рынка, слежение за временем доставки, оптимизацию функций в цепях доставки и снабжения и другое.

Но и здесь возникают трудности и проблемы создания информационных систем на предприятии. Одна из первых проблем - отсутствие сбора информации на предприятиях. В основном информация носит не точный, не оперативный и не преемственный характер.

Повышение эффективности туристского бизнеса за счет достижений логистики связано с высоким уровнем организации текущего и стратегического управления совокупными потоковыми процессами в этой сфере и может быть оценено: повышением уровня обслуживания клиентов, путем расширения ассортимента и улучшения качества инфраструктурных услуг, снижением общих и удельных издержек оказываемых туристических услуг.

Логистизация потоковых процессов туристских компаний в России на сегодняшний день должна ориентироваться на использование эффективных стратегий оптимизации продвижения услуг посредством внедрения технологических и технических достижений в области коммуникаций и обслуживания клиентов.

На Рисунке 1 представлена блок-схема логистической системы туристских компаний.

Представленная логистическая система для туристских компаний включает несколько подсистем: подсистему управления туристским продуктом, подсистему взаимоотношений с транспортными организациями, подсистему организации гостиничного обслуживания, подсистему управления персоналом, подсистему управления информационными потоками и подсистему финансов.

Внедрение данной логистической системы в туристских компаниях позволяет сократить затраты, повысить эффективность информационных потоков и улучшить качество предлагаемых туров для конечных потребителей.

Туристские агентства, как и туроператоры, работают более эффективно и результативно при наличии четкой организационной структуры. Количество должностей агентства должно соответствовать выполняемым функциям. Наиболее эффективная организационно-управленческая структура турагентства будет зависеть от таких переменных как: время работы предприятия, возраст, направление работы (путешествия, экскурсии, служебные поездки, индивидуальные или групповые туры и т.д.), тип клиентуры, распространение ответственности по местам, объем деятельности и т.п.

Создание многоуровневых автоматизированных систем управления материальными потоками связано со значительными затратами, в основном в области разработки программного обеспечения, которое, с одной стороны, должно обеспечить многофункциональность системы, а с другой - высокую степень ее интеграции. В связи с этим при создании автоматизированных систем управления в сфере логистики должна исследоваться возможность использования сравнительно недорогого стандартного программного обеспечения с его адаптацией к конкретным условиям.

В настоящее время создаются достаточно совершенные пакеты программ. Однако применимы они не во всех видах информационных систем. Это зависит от уровня стандартизации решаемых при управлении материальными потоками задач.

Абсолютное большинство автоматизированных крупных и средних агентств используют продукты компаний «Мегатек» и «САМО-Софт» («Мастер-Агент» и «Само-ТурАгент» соответственно).

Информационная система для турагентских компаний является частью общей логистической информационной системы и включает следующие подсистемы: подсистему взаимоотношений с туроператорами,

подсистему взаимоотношений с клиентами (пользователями услуг), подсистему управления персоналом, подсистему управления информационными потоками и подсистему финансов.

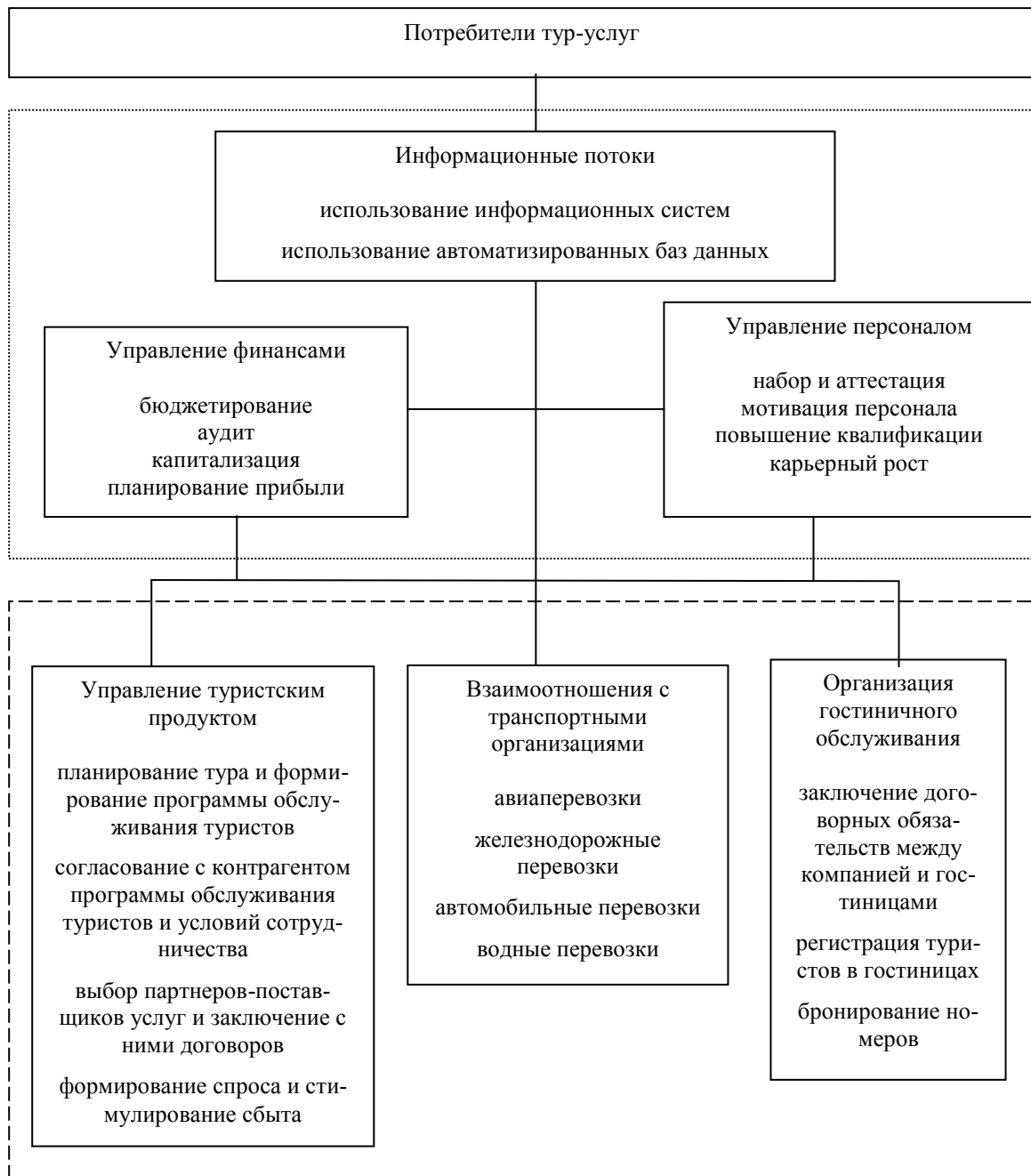


Рис. 1. Блок-схема логистической системы туристских компаний

Рассмотрим примерную блок-схему информационной системы оперативного управления турагентской компанией, представленную на Рисунке 2. Для реализации описанной выше логистической информационной системы за основу возьмем продукт компании «САМО-Софт» - «Само-ТурАгент».

«САМО-ТурАгент» по отношению к «Мастер-Агент» не уступает в общих функциях и обладает следующими преимуществами:

- значительно ниже стоимость программного комплекса;
- значительно меньше период освоения комплекса персоналом турфирмы;
- нет необходимости в заполнении справочников перед началом работы с программой. Сотрудники турагентства могут приступить к ведению учета продаваемых туров в программе сразу же после ее инсталляции;
- пользователю агентской программы не нужно вводить специальный адрес обмена с туроператором, можно искать и бронировать предложения туроператоров, имеющих в своем арсенале «САМО-Тур». Количество туроператоров в поисковой системе будет регулярно увеличиваться;
- расширен раздел «Клиенты». Ведение архива постоянных клиентов. Новые функции: дневник менеджера («Общение с клиентами»), мини *call-center* «Звонки на обработку».

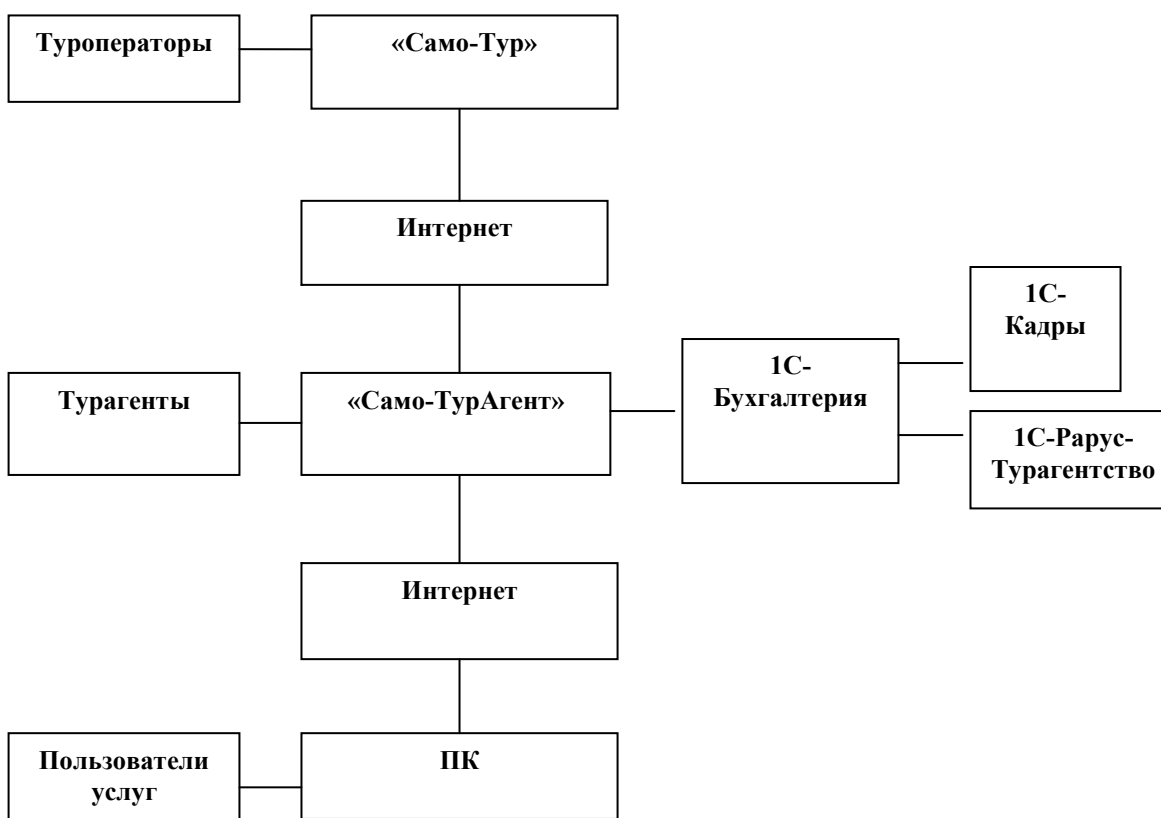


Рис. 2. Блок-схема информационной системы оперативного управления турагентской компанией

Для подсистемы управления персоналом и подсистемы финансов можно использовать продукты компании «1С» - «1С-Кадры» и «1С-Бухгалтерия».

Программный комплекс «САМО-ТурАгент» совместим с решением «1С-Рарус: Турагентство» (обмен данными через *xml*-формат).

Типовое решение «1С-Рарус: Турагентство» создано фирмой «1С-Рарус» для автоматизации оперативно-го и бухгалтерского учета в турфирмах, которые работают по агентской схеме продажи туристических услуг. Предназначено для использования:

- менеджерами турагентств для работы с клиентами и поставщиками: оформление туров, подготовка заявок туристов, выписка путевок, подготовка отчетов туроператорам;
- бухгалтерами, ведущими полный финансовый учет взаиморасчетов с клиентами и поставщиками (полный бухгалтерский налоговый учет и отчетность);
- руководителями, которые нуждаются в системе управления предприятием, полной и достоверной аналитической информации.

Логистическую составляющую в управлении производственным процессом в туристских организациях могут обеспечить соответствующие специалисты - логисты, которые должны быть включены в структуру организации. Чем выше квалификация этих специалистов и выше уровень, который они занимают в иерархии управления организацией, тем полноценнее логистическое управление организацией, тем шире возможности использования логистических методов управления, тем больше эффект от использования логистики.

В крупных организациях стратегический уровень логистического управления возглавляет директор по логистике, тактический уровень - руководитель отдела по логистике, оперативный - специалисты по логистике. Директор ставит цель, начальник отдела логистики определяет задачи для достижения цели и назначает исполнителей по направлениям. Менеджеры по логистике выполняют свои функции, направленные на реализацию задач.

Логистические менеджеры должны обладать следующими технологическими навыками:

- работа с базами данных;
- развитие IT-систем;
- компьютерное программирование;
- статистический анализ;
- управление проектами;
- знание новейшей техники.

На уровне небольшой турагентской организации необходима структурная реорганизация фирмы, заключающаяся во введении новой должности менеджера по логистике, который должен заниматься планированием, организацией и контролем логистических процессов в компании по продвижению и реализации турпродукта.

Таким образом, управление туристским предприятием - достаточно сложный и многогранный процесс, который требует разработки организационно-экономического механизма и структурирования с целью оптимизации всех потоковых процессов на предприятии, что непосредственно оказывает значительное влияние на общий финансовый эффект функционирования организации. Оптимальная система управления на основе логистического подхода - это система, основанная на интегрированном подходе, которая позволит создать реальную возможность объединения функциональных областей логистики путем координации действий, выполняемых независимыми звеньями логистической системы.

С точки зрения логистики, как науки об изучении потоковых процессов и эффективной организации управления этими процессами в сочетании с современными информационными компьютерными технологиями, она способна дать качественный сдвиг в управлении современным предприятием. Внедрение в повседневную жизнь компьютерных технологий, автоматической радио- и видеотелефонной связи с любым абонентом нашей планеты, исполнения заказов на приобретение билетов, бронирование мест в гостиницах и т.п. с использованием логистических методов и приемов будет служить решению хозяйственно-экономических задач туризма.

УДК 631.313.02

Технические науки

Исследовано влияние материала рабочего органа дисковых почвообрабатывающих орудий и способа упрочнения на коэффициент изменения формы в процессе эксплуатации. Полученные графические зависимости дают возможность обосновать целесообразность упрочнения рабочих органов.

Ключевые слова и фразы: рабочие органы; коэффициент изменения формы; дисковые почвообрабатывающие орудия.

Константин Викторович Борак

*Кафедра эксплуатации машин, мобильной энергетики и сервиса технологических систем
Житомирский национальный агроэкологический университет, Украина
koss1983@meta.ua*

ВЛИЯНИЕ НАРАБОТКИ НА КОЭФФИЦИЕНТ ИЗМЕНЕНИЯ ФОРМЫ РАБОЧИХ ОРГАНОВ ДИСКОВЫХ ПОЧВООБРАБАТЫВАЮЩИХ ОРУДИЙ[©]

Постановка проблемы. В структуре парка сельскохозяйственных машин Украины дисковые почвообрабатывающие орудия (ДПО) занимают почти 40% от общего их количества [3]. Наибольшее распространение в качестве рабочих органов ДПО получили вырезные сферические диски с постоянной кривизной, так как они интенсивнее влияют на почву и лучше перерезают растительные остатки. При работе сферических вырезных дисков не происходит накопления корней и ботвы впереди дисков. Как известно, в процессе работы номинальные размеры диска и его форма, в результате износа, испытывают изменения, что значительно влияет на качество выполнения технологического процесса [7]. Поэтому появляется проблема необходимости сохранения формы и повышения износостойкости рабочих органов ДПО.

Анализ последних исследований и публикаций. Исследованиями изменений коэффициента формы рабочих органов почвообрабатывающих орудий в разный период занимались такие выдающиеся ученые как А. Ш. Рабинович [4], А. П. Розенбаун [5], В. Н. Ткачев [8], А. И. Бойко [2] и др. Исследования проводились в основном на рабочих органах плугов (лемехах) и культиваторов.

В работе [1] установлено, что коэффициент изменения формы (для лемеха) в процессе работы изменяется по нелинейному закону: в начале более интенсивно с постепенной тенденцией к стабилизации на определенном уровне. Объясняется это тем, что в процессе эксплуатации происходит более интенсивный износ тонкого выступающего клинообразного лезвия с постепенным уменьшением износа при формировании рабочего профиля лезвия.

Цель исследования. Определить влияние способа упрочнения рабочих органов ДПО на коэффициент изменения формы в процессе эксплуатации.

Методика проведения исследования. Исследование упрочненных и серийных рабочих органов дисковых почвообрабатывающих орудий проводили в течение 2008-2011 гг. в хозяйствах корпорации «Сварог Вест Групп» Хмельницкой области на тяжелых дисковых боронах АКРЛ.