

О.М. Іванова

УПРАВЛІННЯ ІНФОРМАЦІЙНИМИ ПОТОКАМИ ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВ

Монографія



Суми
Університетська книга
2016

УДК 004:338.48
ББК 65.050.9(4Укр)24
I-21

Рекомендовано до друку Вченою радою ВНЗ Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі». Протокол № 5 від 01.06.2016 р.

Рецензенти:

С. В. Мельниченко, доктор економічних наук, професор, проректор з наукової роботи Київського національного торговельно-економічного університету
О. І. Гончар, доктор економічних наук, професор, професор кафедри маркетингу та товарознавства Хмельницького національного університету

Іванова О. М.

I-21 **Управління інформаційними потоками туристичних підприємств : монографія / О. М. Іванова. — Суми : Університетська книга, 2016. — 200 с. ISBN 978-966-680-802-1**

У монографії висвітлені теоретико-методичні засади та практичні рекомендації щодо управління інформаційними потоками туристичних підприємств. У роботі запропоновано комплексний підхід до управління їх зовнішніми інформаційними потоками, що ґрунтується на використанні сформованого комплексу інформаційних сигналів для туристичного ринку; розроблено оптимізаційну та інформаційну моделі сайту як засобу управління інформаційними потоками і як інформаційного сигналу; розроблено моделі інформаційного потоку, модель зовнішніх інформаційних потоків туристичних підприємств, моделі внутрішніх інформаційних потоків туроператора і турагента; запропоновано підхід до визначення результативності удосконалення управління інформаційними потоками.

Монографія розрахована на науковців, фахівців туристичної сфери, а також фахівців з інформаційного менеджменту, підприємств, магістрів.

**УДК 004:338.48
ББК 65.050.9(4Укр)24**

Наукове видання

Іванова Олена Миколаївна

Управління інформаційними потоками туристичних підприємств

Монографія

Директор видавництва Р.В. Кочубей. Головний редактор В.І. Кочубей
Дизайн обкладинки і макет В. Павлина. Технічний редактор А.О. Литвиненко

Підписано до друку 12.10.2016. Формат 60х84 1/16. Папір офсетний
Друк офсетний. Ум. друк. арк. 11,8. Обл.-вид. арк. 10,5. Тираж 300 прим. Замовлення № Д16-10/12
Відділ реалізації. Тел./факс: (0542) 65-75-85. Тел.: (067) 542-08-01. E-mail: info@book.sumy.ua

ТОВ «ВТД «Університетська книга». 40009, м. Суми, вул. Д. Галицького, 27.

E-mail: publish@book.sumy.ua www.book.sumy.ua

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи. ДК № 489 від 18.06.2001

Надруковано на обладнанні ВТД «Університетська книга»

вул. Д. Галицького, 27, м. Суми, 40009, Україна

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 489 від 18.06.2001

© Іванова О. М., 2016

© ТОВ «ВТД «Університетська книга», 2016

ISBN 978-966-680-802-1

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
------------	---

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ІНФОРМАЦІЙНИМИ ПОТОКАМИ ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВ

1.1. Сутність інформаційних потоків та їх роль у діяльності підприємств.....	5
1.2. Специфіка інформаційних потоків туристичних підприємств.....	23
1.3. Особливості управління інформаційними потоками туристичних підприємств.....	39

РОЗДІЛ 2. ОЦІНКА УПРАВЛІННЯ ІНФОРМАЦІЙНИМИ ПОТОКАМИ ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВ

2.1. Аналіз умов господарювання туристичних підприємств на основі використання зовнішніх вхідних інформаційних потоків.....	58
2.2. Аналіз процесу управління інформаційними потоками туристичних підприємств.....	73
2.3. Інтернет-технології в управлінні інформаційними потоками	97

РОЗДІЛ 3. ІННОВАЦІЙНІ ПІДХОДИ ДО ПРОЦЕСУ УПРАВЛІННЯ ІНФОРМАЦІЙНИМИ ПОТОКАМИ ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВ

3.1. Комплексний підхід до управління зовнішніми інформаційними потоками	112
3.2. Управління інформацією як елементом зовнішніх інформаційних потоків туристичних підприємств...	129
3.3. Результативність удосконалення процесу управління інформаційними потоками туристичних підприємств.....	151
Висновки.....	165
Список використаних джерел.....	179

ВСТУП

Діяльність підприємств неможлива без інформаційної підтримки господарських процесів та управлінських функцій, яка є важливою і необхідною умовою їх конкурентоспроможності. Використання актуальної і достовірної інформації дозволяє розширити можливості підприємства для оперативної адаптації до зовнішніх змін, отримати сильну конкурентну перевагу і адекватно реагувати на ринкові сигнали, змінюючи власну стратегічну та тактичну поведінку. Недостатність чи відсутність такої інформації призводить до необґрунтованості управлінських рішень, а несвоечасне її використання значно впливає як на якість окремої господарської операції, так і на ефективність функціонування економічного суб'єкта у цілому.

Для туристичних підприємств роль інформації є визначальною, адже, використовуючи її одночасно як предмет і засіб праці, вони створюють туристичний продукт. Це загострює потребу не лише у кількості, а й якості інформації та процесу забезпечення нею підприємств, що здійснюється через інформаційні потоки. Саме завдяки ним туристичні підприємства як об'єкти сфери послуг, організують та підтримують щільний інформаційний зв'язок із споживачами під час просування та реалізації продукту. Рівень управління інформаційними потоками впливає на організацію та співпрацю туристичних підприємств із суб'єктами зовнішнього середовища для забезпечення ділового спілкування, налагодження сталих господарських зв'язків, підвищення своєї ефективності.

Наявність дієвої системи інформаційних потоків сприяє забезпеченню ефективності діяльності туристичних підприємств та їх конкурентоспроможності.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ІНФОРМАЦІЙНИМИ ПОТОКАМИ ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВ

1.1. Сутність інформаційних потоків та їх роль у діяльності підприємств

Управління діяльністю підприємства у сучасних економічних умовах супроводжується зростаючими темпами виробництва і використання інформації як ресурсу, так і кінцевого продукту діяльності; високою концентрацією інформації в управлінських процесах; динамічним розвитком локальних і глобальних інформаційно-комунікаційних технологій.

Інформаційна насиченість господарських процесів стає критично важливою і життєво необхідною умовою конкурентоспроможності економічних суб'єктів, оскільки вчасно надана і використана відповідна інформація дозволяє створити економічно вигідні умови функціонування.

Зростання попиту на інформацію, виникнення і функціонування нових форм віртуального підприємництва і бізнес-процесів з інформаційним підґрунтям зрівнює можливості підприємств у конкурентній боротьбі як на національному, так і на світовому рівні.

Недостатність чи відсутність достовірної інформації призводить до необґрунтованості управлінських рішень, а несвоєчасне використання інформації значно впливає як на якість окремої господарської операції, так і на ефективність функціонування економічного суб'єкта у цілому. Поширеність використання інформації в усіх сферах життєдіяльності людини потребує чіткого визначення її сутності для розуміння механізму управління інформацією і, зокрема, інформаційними потоками.

За Законом України «Про інформацію», інформація – це «документовані або публічно оголошені відомості про події та явища, що відбуваються у суспільстві, державі та навколишньому природному середовищі» [141, с. 1480].

Поняття «інформація» трактується багатьма науковцями по-різному залежно від виконуваних функцій, змісту і особливостей застосування у господарському процесі.

За О. Г. Лемешевим, інформація щодо підприємства – це повідомлення, відомості про внутрішні господарські процеси, стан і події у зовнішньому середовищі [92, с. 47].

На думку Б. М. Мізюка, відображаючи активні або пасивні події та явища, інформація є важливим елементом господарювання поряд із традиційними виробничими компонентами підприємницької структури [119, с. 8; 124, с. 89]. Становлення інформації як стратегічно і тактично важливого економічного ресурсу відбувається через гостру необхідність у її використанні для управлінських процесів підприємства.

Інформація виступає водночас і джерелом, і результатом управлінського рішення. Суб'єкти управління постійно корегують власну стратегічну і тактичну поведінку під впливом отриманої інформації.

Трансформаційні процеси, необхідні для опрацювання чіткого обґрунтованого управлінського рішення, спрямовані як на раціональне використання інформації, так і здійснення управлінських функцій [24; 80, с. 19]. Важливо те, що збільшення часу на отримання і обробку інформації знижує якість вихідних даних, зокрема, внаслідок їх застарівання.

Зв'язок інформації та часу є щільним, адже у процесі управління необхідно зважати на те, що застарілість даних загрожує якості управлінських рішень і, відповідно, ефективності господарських процесів. Використання актуальної і достовірної інформації про економічні процеси дозволяє розширити можливості підприємства щодо оперативної адаптації до зовнішніх змін, отримати сильну конкурентну перевагу і адекватно реагувати на ринкові сигнали, змінюючи власну стратегічну поведінку і використовуючи якісну інформацію як потужне забезпечення стабільних прибутків.

Для досягнення актуальності, достовірності і об'єктивності інформації у швидко змінюваних зовнішніх умовах здійснюється аналіз відомостей із різних незалежних джерел, що зумовлює необхідність в організації інформаційних потоків.

Взаємодія господарського суб'єкта із зовнішнім середовищем породжує численні економічні зв'язки, які в епоху інтелектуалізації виробництва і використання прогресивних інформаційних технологій здійснюються завдяки інформаційним потокам.

Незважаючи на широкий спектр наукових надбань, що стосуються організації і управління інформаційними потоками, їх сутнісне значення залишається теоретично невизначеним.

Часто інформаційні потоки розглядають лише як рух інформації. Зокрема, Ю. О. Хлистов вважає, що інформаційний потік – це цілеспрямований рух інформації від джерела до споживача, передача інформації від однієї змінної до іншої у певному процесі [185]. Інформаційними потоками Ф. О. Кузін називає шляхи передачі інформації, що забезпечують існування підприємства, у межах якого вони рухаються, або процеси передачі інформації для забезпечення взаємозв'язку усіх ланок підприємства [86].

О. Г. Додонов зазначає, що інформаційні потоки – це упорядкована кількість документів, які циркулюють в інформаційній системі [36, с. 24]. Дане визначення характерне лише для документообігу і не враховує усіх форм інформаційних потоків.

Існує думка, що інформаційний потік – це сукупність мінімально необхідної інформації, що використовується для роботи, а також напрямів її руху та процесів передачі для забезпечення взаємозв'язку усіх ланок соціальної системи [86]. При цьому не визначається наявність і роль генераторів і отримувачів інформації у створенні і функціонуванні інформаційних потоків.

Інформаційні потоки, зокрема, щодо підприємства, Г. Руденко розглядає як фізичне переміщення інформації між співробітниками підприємства або між підрозділами [149], не враховуючи зв'язки із зовнішнім середовищем його діяльності.

Інформаційний потік визначають і як переміщення інформаційних повідомлень, якому притаманна чітко визначена, відповідно до запитів споживачів інформації, регулярна або епізодична циркуляція між працівниками господарських підрозділів, представниками менеджменту підприємства і

зовнішнім середовищем [83, с. 83; 167, с. 217]. Окреслені процеси спрямовані на створення інформаційної ресурсної бази для вирішення господарських завдань.

Запропонуємо власне визначення сутності інформаційного потоку підприємства. Отже, інформаційний потік – засіб внутрішньої і зовнішньої комунікації підприємства, який передбачає цілеспрямований і організований рух певного обсягу інформації, що здійснюється комунікаційними каналами поширення даних від її генератора до отримувача з метою оперативного і якісного інформаційного забезпечення діяльності підприємств [61, с. 131].

Зважаючи на вищезазначену сутність інформаційного потоку, визначено, що його складовими елементами є інформація, її носії, комунікаційні канали, генератори і отримувачі. Представимо інформаційний потік як теоретико-множинну модель [61, с. 131]:

$$\Pi = \langle IF, NI, KIF, GI, PI \rangle, \quad (1.1)$$

де: IF – множина інформації стосовно будь-якого процесу, об'єкту, явища;

NI – множина носіїв інформації;

KIF – множина комунікаційних каналів;

GI – множина генераторів інформаційних потоків;

PI – множина отримувачів інформаційних потоків.

Вид носія інформації визначається залежно від її форми – друкованої, електронної, усної. Використання тієї чи іншої форми залежить від терміновості і офіційності передачі інформації, від можливості репрезентувати інформаційний зміст повідомлень і сумісності різнорідних форм в одному інформаційному потоці.

Найпоширенішими комунікаційними каналами (засобами передачі інформації) є локальні інформаційні мережі підприємств, Інтернет, пошта, а також міжособистісні контакти між генераторами і отримувачами інформації.

Генераторами інформаційних потоків є усі ті, хто бере участь в інформаційному обміні і ініціює формування інформаційного потоку з метою задоволення інформаційних

потреб отримувачів. Відповідно, отримувачі інформаційного потоку є тією складовою його функціонування, на яку спрямований вплив інформаційних повідомлень.

Важливо зазначити, що ролі генераторів і отримувачів можуть змінюватися залежно від напрямку руху інформаційного потоку у процесі обміну інформацією.

У внутрішній господарській сфері підприємства генератором чи отримувачем потоку інформації є кожен працівник, незалежно від його місця в організаційній структурі чи кваліфікаційного рівня. Генератори і отримувачі зовнішніх потоків інформації – фізичні та юридичні особи (державні установи, партнери, споживачі, конкуренти), що перебувають в інформаційній взаємодії із даною господарською структурою [53, с. 77].

Окреслені компоненти моделі інформаційного потоку властиві будь-яким потокам інформації підприємства, незалежно від виду його діяльності належності потоку і обставин функціонування.

Інформаційні потоки забезпечують прямий і зворотній зв'язки між їх генераторами та отримувачами, що впливає на ефективність управлінського рішення і якість управлінських процесів. Крім того, однією із особливостей інформаційного потоку є точність передачі даних, яка характеризується з позицій семантичного призначення і «полягає у порівнянні змісту, що був закладений у початкових даних відправником, і змісті інформації, яка передалася отримувачу. Дані сприймаються отримувачем як інформація у тому випадку, коли у його «пам'яті» закладено поняття і моделі, що дозволяють зрозуміти зміст отриманих відомостей» [119, с. 9]. Саме тому виникає необхідність у зворотному зв'язку між горизонтальними і вертикальними рівнями управління для уникнення надлишкових потоків інформації і забезпечення їх належної якості.

А. П. Захарченко стверджує, що формування інформаційного потоку поєднує процес створення повідомлень (генерацію інформації) і може доповнюватися повідомленнями різного характеру і змісту [49, с. 80]. Рух інформації є інформаційним потоком за умов наявності загального джерела і

загального адресата. Критеріями об'єднання відомостей у єдиний інформаційний потік є рух і напрям передачі інформації. Тому різні за змістом і призначенням інформаційні потоки можуть бути сформовані одним відділом чи особою, а інформаційні потоки від різних генераторів – спрямовані у єдине місце призначення.

Важливим аспектом характеристики інформаційного потоку є його відмінність від документообігу. В. І. Кунченко–Харченко визначає документообіг як рух лише внутрішніх документованих відомостей про господарські процеси [89, с. 175]. Однак інформаційні потоки значно ширші за призначенням і забезпечують не лише циркуляцію впорядкованої внутрішньогосподарської документації в інформаційній системі підприємства [143, с. 121]. Крім того, інформаційний потік може мати як документовану форму, так і не документовану (неофіційну), що залежить від характеру комунікаційного обміну у межах організаційної структури підприємства і у його взаємодії із зовнішнім середовищем. Спільною рисою інформаційного і документного потоків є розміщення у часі і просторі.

Характеристиками інформаційних потоків є напрям, структура, часовий період їх функціонування.

Напрямок інформаційного потоку як руху інформації комунікаційними каналами, визначається цілеспрямованістю даних, які передаються. Досягнення адресованої позиції (отримувача) забезпечується чіткою регламентацією напрямку потоку, що значно спрощує рух організаційними маршрутами і зменшує витрати операційного часу. Напрямок інформаційного потоку визначає сталий комунікаційний зв'язок між особою, що приймає рішення, і особою, що формує його інформаційне забезпечення [181, с. 33].

Структура інформаційного потоку визначається характером інформаційного наповнення та є об'єднанням масивів інформаційних повідомлень (письмові документовані відомості, усні повідомлення) як структурних одиниць інформації [162, с. 330]. Синтаксична структурна побудова інформаційного потоку має враховувати взаємозв'язок між інформаційними елементами, можливість його семантичної

інтерпретації, а також забезпечення єдності користувача з інформацією [98, с. 74]. Між складовими інформаційного потоку встановлюються зв'язки на основі спільного руху від адресанта до адресата, утворюючи цілісну систему.

Інформаційний потік відрізняється від суми його окремих структурних частин, і дане явище за системологічною концепцією і законом синергізму свідчить про високий рівень організованості і відповідно сприяє підвищенню загальної результативності підприємства [133, с. 4].

Час функціонування інформаційного потоку визначається терміном від початку генерації інформаційного змісту потоку до отримання його особою, яка ініціювала інформаційний запит, або є отримувачем потоку інформації без попереднього запиту. Проходження інформаційного потоку від джерела формування до споживача регламентовано за часом, що зумовлюється певними термінами господарського плану, поточними розпорядчими нормами, необхідністю вчасного надання звітів та прийняття управлінських рішень. Своєчасність забезпечення актуальною інформацією процесів прийняття управлінських рішень є свідченням оптимальної швидкості руху інформаційного потоку.

Якість інформаційних потоків значною мірою залежить від якості інформації, рух якої вони забезпечують. Відповідно, функціонування інформаційних потоків сприятиме економічній результативності підприємства за умов забезпечення якісних характеристик інформації, зокрема, достовірності, точності, об'єктивності, релевантності, корисності, актуальності. Специфічними рисами, які характеризують рух інформаційних потоків підприємства, є швидкість, дискретність, інтенсивність, смність, щільність, багатofункціональність.

Важливість інформаційного обміну для процесу прийняття управлінських рішень визначається чітко встановленою регламентацією часових меж руху інформації, а саме його швидкістю. Оскільки значну частину робочого часу керівники витрачають на роботу з інформацією, то налагодження швидкісного потоку інформації сприятиме економії часу і суттєво розширить комунікаційні можливості. Максимальний обсяг інформації, що надходить за мінімальну

кількість часу, є свідченням оперативності господарської системи, її здатності гнучко, своєчасно і адекватно реагувати на зовнішні і внутрішні сигнали. Забезпечення господарських процесів швидкісними інформаційними потоками є передумовою отримання значної конкурентної переваги, зокрема, за рахунок оперативного впровадження інтелектуальних досягнень і творчих ідей працівників, партнерів.

Інформаційному потоку властива дискретність, яка полягає у внутрішній структурованості і впорядкованості даних у його межах [49, с. 30]. Поділ потоку на окремі складові (інформаційні частини) дозволяє виявити імовірні якісні і кількісні зміни інформації, ступінь взаємозв'язку інформаційних одиниць. Дискретність потоку інформації свідчить про участь кожного генератора інформації у створеному інформаційному потоці, особливості розподілу праці, рівномірність інформаційного навантаження і функціональну відповідальність працівників. Дискретність інформаційного потоку дозволяє контролювати індивідуальну роботу працівників, цілеспрямовано і ефективно використовувати інформаційні технології, активно керувати використанням інформаційних ресурсів.

Ступінь використання і швидкість руху інформаційних потоків визначають їх інтенсивність. Оптимально побудована організаційна структура підприємства, успішно встановлені бізнес-зв'язки із контрагентами, активна робота маркетингового і інформаційного відділів сприяють високій інтенсивності, регулярності руху інформаційних потоків і постійному інформаційному забезпеченню господарських процесів в умовах динамічності і мінливості зовнішніх чинників впливу.

Повноцінність інформаційного потоку характеризується ємністю – потенційно можливим обсягом даних та відомостей, що передаються в одному напрямі.

Щільність інформаційного потоку визначається глибиною комунікаційного обміну, до якого залучається максимальна кількість інформаційних ресурсів підприємства [38, с. 224; 155, с. 168].

Інформаційним потокам властива багатofункціональність,