

## **МОДЕЛЮВАННЯ В УПРАВЛІНСЬКИХ ПРОЦЕСАХ ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВ**

*Полтавський університет економіки і торгівлі,  
д.е.н., професор*

*У статті розглянуто процес планування як один із ключових управлінських процесів для забезпечення діяльності туристичних підприємств. Обґрунтовано необхідність здійснення моделювання та запропоновано використання конкретних методів та моделей відповідно до специфіки управлінських процесів туристичних підприємств*

*Ключові слова: управління, модель, моделювання, туристичне підприємство*

### **Ivanova V.V. Modeling in management processes of tourism enterprises.**

A planning as the one of key management processes of ensuring the tourism enterprises activity is considered in the article. The necessity of modeling is grounded and the use of concrete methods and models according to the management processes specific on tourism enterprises is offered.

*Keywords:* management, model, modeling, tourism enterprise.

Постановка проблеми. Управлінські процеси на туристичних підприємствах здійснюються відповідно до загальних функцій управління: планування, організація, регулювання, координування, стимулювання, контроль. Системність їх здійснення потребує доповнення завдяки активізації використання адаптивного та ситуаційного управлінських підходів, що

обумовлено специфікою діяльності туристичних підприємств як суб'єктів сфери обслуговування.

До специфічних функцій управління туристичними підприємствами відносять прийняття рішення щодо пропозиції на ринку певного ексклюзивного турпродукту; взаємодії різних учасників туристичного ринку, які задіяні до надання певних туристичних послуг; контроль за процесом надання туристичних послуг [1].

Одним із головних завдань керівництва туристичних підприємств в умовах невизначеності зовнішнього середовища є здійснення процесу планування, який охоплює всі напрями та етапи діяльності підприємств, забезпечує її стабільність та ефективність.

Отже, планування є основою організації діяльності та управління підприємством, служить базою для розробки та прийняття життєво важливих для нього рішень. Чим вище рівень невизначеності, що породжується нестабільністю, тим значніше роль планування.

Планування як, фактично, попереднє прийняття рішення з метою досягнення певних цілей в майбутньому та засіб попередження помилкових дій і скорочення кількості невикористаних можливостей повинно здійснюватися туристичними підприємствами. Воно забезпечить їм активне пристосування до зовнішніх умов і ефективне використання внутрішніх можливостей.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженню сутності управлінських процесів на підприємствах присвятили свої наукові розробки такі вчені як Л. Воротіна, А. Гапоненко, І. Галиця, Л. Гелловей, Р. Дафт, Л. Дяченко, Н. Кудла, В. Кифяк, Ф. Котлер, А. Кредісов, О. Луцій, С. Мочерний, І. Смирнов, І. Школа та інші.

Невирішена раніше частина загальної проблеми. Проте недостатньо уваги приділялось використанню моделювання в управлінських процесах туристичних підприємств, яке сприяє прийняттю економічно обґрунтованих управлінських рішень, підвищенню рівня обслуговування споживачів.

Метою статті є визначення ролі планування в управлінських процесах туристичних підприємств і доцільності використання моделювання у цих процесах.

Основні результати дослідження. Стабільна та ефективна діяльність туристичних підприємств можлива лише за наявності плану дій як на короткий термін, так і на довгострокову перспективу. Планування сприяє створенню суттєвих чинників для успіху господарюючого суб'єкта, дозволяє визначити найбільш важливі та пріоритетні завдання, раціонально використовувати наявні ресурси, отримати оптимальні результати.

План повинен бути життєздатним та гнучким відносно внутрішніх та зовнішніх умов, легко піддаватися змінам під впливом, зокрема, нової нормативної інформації, наукових розробок, а також у разі появи нових проблем та цілей.

Основними чинниками зростання ролі планування для туристичних підприємств можуть бути такі:

- рухливість зовнішнього середовища;
- розширення напрямів діяльності;
- комплексність господарських завдань;
- зростаюче значення часу;
- обмеженість ресурсів;
- забезпечення рентабельності витрат;
- необхідність отримання фінансування для досягнення цілей;
- вплив на процес реалізації плану зовнішнього середовища.

Основне завдання планування – це відповідь на питання, якими повинні бути економічні показники для забезпечення бажаних результатів та що для цього необхідно зробити. При невідповідності бажаного й реального станів в процесі планування розробляються необхідні заходи, спрямовані або на пошук нових більш ефективних рішень, або на корегування цільових показників з подальшою розробкою плану перспективних заходів.

Предметом планування діяльності підприємств є його ресурси. Для туристичних підприємств особливо важливим є планування інформації і часу. Це пояснюється особливою роллю інформації у їх діяльності, а саме у використанні для формування туристичних продуктів та здійснення процесу обслуговування. Сезонність пропозицій турпродуктів більшістю туристичних підприємств актуалізує врахування цього фактору під час планування часу.

Туристичним підприємствам доцільно активніше використовувати методи математичного моделювання власних бізнес-процесів, що сприяє прийняттю рішень.

Математичне моделювання – універсальний та ефективний інструмент пізнання внутрішніх закономірностей, властивих явищам і процесам. Воно дає можливість вивчити кількісні взаємозв'язки, взаємозалежності моделюючої системи та вдосконалити її подальший розвиток і функціонування з допомогою математичної моделі.

Для управління використовується системний підхід, тому доцільно використовувати моделі та методи системного аналізу. Будь-яка його методика використовує як основу одну або декілька базових моделей даного аналізу.

Серед базових моделей системного аналізу для дослідження використовуються стандартні моделі, модель структури, що будуються за допомогою методу декомпозиції. Метод формування задач управління та ієрархічну змістову модель використовують як прикладні методи.

Модель структури системи описує її через сукупність відношень між елементами, які забезпечують досягнення цілей. Розглядаються зв'язки між елементами у межах системи і її входи та виходи.

Структурні схеми мають дещо спільне, тому вони почали розглядатися як особливий об'єкт математичних досліджень. Найбільш загальною математичною моделлю, що використовується для опису структурної схеми, є графові моделі.

Теорію множин доцільно використовувати туристичним підприємствами, зокрема, для формалізації і аналізу структури вхідного інформаційного потоку

під час формування та реалізації туристичного продукту.. Структуризація інформаційного потоку перед його надходженням на рівень обробки може здійснюватися за допомогою кластеризації.

Кластеризація здійснюється з метою виділення однорідних множин серед багатовимірних даних, об'єкти яких були б схожими у межах кожної окремої множини та різнилися за умови належності до різних множин. Розрізняють ієрархічну та неієрархічну кластеризацію.

Розподіл об'єктів здійснюється згідно з певним критерієм оптимальності, (цільової функції), який дозволяє з'ясувати, коли буде досягнутий необхідний розподіл. Отже, виникає потреба у знаходженні ступеня внутрішньої однорідності та різнорідності. Якщо при кластеризації відстань між окремими елементами множини об'єктів виявиться достатньо малою, то вони попадатимуть в один кластер. Якщо ця відстань достатньо велика, то вони розподіляються у різні кластери. Під час кластерного аналізу приймається, що проблема вибору характеристик вирішена до початку кластеризації, тобто обрані характеристики допускають розподіл на кластери. Окремо має бути вирішена проблема з вибором масштабу. У разі використання звичайних одиниць виміру може виникнути проблема інтерпретації, крім того, розподіл на кластери залежить від вибору масштабу, тому дані нормалізують, щоб дисперсія дорівнювала одиниці.

Туристичним підприємствам доцільно використовувати прикладні моделі, призначені для вирішення конкретних економічних задач (моделі економічного аналізу, прогнозування, управління тощо). Найчастіше це функціональні моделі, наприклад, модель поведінки споживачів.

Моделі економічних процесів надзвичайно різноманітні за формою математичних залежностей, зокрема, лінійні та нелінійні.

Оцінка ефективності рішень з урахуванням комплексу різного роду факторів, забезпечення ефективності організаційного механізму, відтворення та розподіл економічних ресурсів відображує сутність проблем оптимізації.

Принцип оптимальності полягає у виборі рішення, що найкраще враховувало б внутрішні можливості та зовнішні умови діяльності економічного суб'єкта. Це передбачає обрання критерію оптимальності та визначення умов, що мають бути враховані при прийнятті рішення, тобто вибір його на певній області допустимих рішень.

Вибір туристичними підприємствами оптимального рішення у конкретній ситуації має бути пов'язаний із проведенням економіко-математичного моделювання та вирішенням оптимізаційних задач з позицій системності та оптимальності. Реалізація принципу оптимізації пов'язана з представленням економічних процесів у вигляді оптимізаційних математичних моделей. Використання лінійних оптимізаційних моделей дозволить суттєво підвищити його ефективність.

Оптимізаційна модель складається з цільової функції, області допустимих рішень і системи обмежень, що визначають таку область [2, с. 106]. Область допустимих рішень, у межах якої обирається кінцеве рішення, обмежена умовами, а отже записується як система обмежень, що складається з рівнянь і нерівностей.

До найбільш розповсюджених методів економіко-математичного моделювання і прогнозування відносяться методи економетричного моделювання, що використовуються для вивчення зв'язків між явищами.

Результат, отриманий внаслідок економетричного моделювання, дозволяє зрозуміти процес формування економічної змінної, виявити вплив на результативну змінну кожної з пояснювальних, здійснити прогнозування її значення у перспективі.

Висновки. Сучасні тенденції економічних процесів, наслідком яких є високий ступінь впливу мінливого зовнішнього середовища, зумовлюють ускладнення управлінських функцій, підвищують вимоги до процесу прийняття рішень, що базується на проведенні аналізу та діагностики організаційного середовища, плануванні діяльності туристичних підприємств.

Методи та моделі економіко-математичного моделювання є інструментарієм, що забезпечує наукове обґрунтування прийняття рішень і виконання завдань.

Стан господарської діяльності туристичних підприємств в плановому періоді неможливо визначити однозначно, але планування їх діяльності з використанням моделювання дозволить максимально адаптувати її до мінливих умов їх організаційного середовища.

#### Список використаної літератури

1. Дяченко Л. А. Суть та особливості управління підприємствами туристичної сфери / Л. А. Дяченко // Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту. – 2011. – № 1. – С. 31-34.
2. Багриновский К. А. Экономико-математические методы и модели (микроэкономика) : [учеб. пособие] / К. А. Багриновский, В. М. Матюшок. – М. : Изд-во РУДН, 1999. – 183 с.
3. Смирнов І. Г. Фінансові потоки та моделі управління в міжнародному туристичному бізнесі / І. Г. Смирнов // Зовнішня торгівля: право та економіка. – 2006. – № 5. – С. 5–15.
4. Галиця І. О. Нові аспекти управління в туристичній індустрії / І. О. Галиця, І. Л. Мельник // Регіональна економіка. – 2012. – № 2. – С. 155–161.
5. Проблеми розвитку туристичного бізнесу : монографія / за заг. ред. Г. П. Скляр, В. Г. Шкарупа. – Полтава : ПУЕТ, 2013. – 233 с.
6. Туризмологія: концептуальні засади теорії туризму : монографія / керівник проекту В. С. Пазенок, В. К. Федорченко. – К. : ВЦ «Академія», 2013. – 368 с.
7. Менеджмент і маркетинг туризму : навч. посіб. / Т. М. Афонченкова, О. В. Булюк, Б. П. Масенко, [та ін.] ; за заг. ред. О. Є. Лугінін. – К. : Ліра-К, 2012. – 364 с.