

Проблемы внедрения IT систем и целесообразность их развития на отраслевом туристском рынке

В настоящее время необходимость подключения к глобальным системам бронирования и создание актуальных баз данных предприятия в режиме online, возможности автоматического резервирования мест в гостиницах и транспортного сообщения для многих туристских предприятий остается весьма актуальным. Принятие решения о создании и внедрении автоматической системы на предприятии туризма должно приниматься, прежде всего, на основе анализа основных функций и задач конкретного предприятия, а также с учетом общего объема производимых фирмой бронирований, и совершаемого, пока еще вручную, документооборота.

Бесспорно, автоматизация процессов ведения бизнеса, при грамотном внедрении, дает колоссальные положительные результаты. Среди положительных моментов автоматизации процесса можно выделить сокращение времени обработки заказа, поступившего от клиента. Появляется возможность за одну единицу времени заключить несколько контрактов. По сравнению с обработкой заявки человеком, система делает это во много раз быстрее, учитывая особенности тура, запросы потребителя и правила сотрудничества с контрагентами. Отсюда же вытекает возможность экономии на заработной плате. Еще восемнадцатом веке английский экономист Д. Рикардо, классик политической экономии, выявил что применение машин при капитализме противоречиво, что оно может нанести ущерб интересам рабочих, если в результате часть рабочих лишится своих рабочих мест, а, следовательно, заработка [1]. Но, тем не менее, данное обстоятельство складывается в пользу автоматизирующей свою деятельность компании.

Плюсом внедрения единой автоматизированной системы на предприятии является и единое информационное пространство для всех

сотрудников и партнеров фирмы, т.к. наличие автоматизированной базы данных частично исключает человеческих фактор возникновения ошибки в процессе обработки и отслеживания заказа. Все эти моменты позволяют, несомненно, улучшить качество сервиса, а тем самым увеличить спрос на продукты и услуги компании. Кроме того, внедрение автоматизированных систем обеспечивает единую рационально организованную пространственную информационную среду, снижает психологические и физические нагрузки на персонал, давая возможность дополнительного времени на обдумывание принятого управленческого решения.

Но, как известно, у каждой стороны – две медали. При внедрении любого программного обеспечения на предприятии туризма, необходимо проанализировать и предугадать все возможные риски адаптации программы к реалиям ведения бизнеса.

К рискам, ведущим к краху системы и самой идеи автоматизирования процесса ведения бизнеса, можно отнести, прежде всего:

- неправильное или неточно составленное техническое задание. Недопонимание между разработчиками системы и будущими пользователями является наиболее распространенным препятствием на пути создания автоматических систем. Поэтому важно в самом начале не допустить привлечение неквалифицированного специалиста, по возможности, организовать обучение разработчика программного обеспечения основным рабочим процессам предприятия;
- обучение пользователей будущих пользователей, неприятие ими нововведений на этапе внедрения автоматизированной системы также является некоторой проблемой, которая порой ведет к потере кадров;
- точность первичных баз данных. Неточное введение первичных данных в дальнейшем будет способствовать накапливанию ошибок, которые, порой в процессе работы трудно идентифицировать;

- для давно функционирующих компаний: адаптацию системы к уже имеющимся и утвержденным юридически документам, оборот которых необходимо автоматизировать. В большинстве компаний уже установленные стандарты ведения бизнеса и бизнес процессов, которые необходимо учитывать при внедрении IT систем и, даже визуальное изменение документа может повлечь юридическую процедуру переподписания договоров;
- выход за рамки бюджета. Есть вероятность выхода за рамки бюджета при необходимости дополнительной доработки программы. При этом часто случаются ситуации, когда недоработка программы сводит на нет всю попытку автоматизации работы компании, следовательно, дополнительные траты становятся неизбежными;
- неопределенность сроков. Можно задать разработчикам некоторые сроки для создания и внедрения нового программного обеспечения, но в силу разнообразности процесса программирования и параллельно изменяющейся законодательной базы и существующих договоренностей с партнерами фирмы, документооборот с которыми автоматизируется, сроки внедрения программного обеспечения могут затянуться;
- защищенность данных при проведении платежей.

Литература:

1. Википедия. Свободная энциклопедия [Электронный ресурс] – М.: Справочно-информационный интернет-портал, 2012 . - Режим доступа: <http://ru.wikipedia.org> свободный.