

**Кувіка Г.О.**  
аспірант II курсу  
Факультет економіки та управління  
Волинський національний університет ім. Лесі Українки  
kuvika.hanna@vnu.edu.ua

## **СУЧАСНІ ТЕХНОЛОГІЇ МЕНЕДЖМЕНТУ В УКРАЇНІ. ВПРОВАДЖЕННЯ ERP-СИСТЕМИ В СФЕРІ ГОСТИННОСТІ**

Сьогодення України вимагає більш поглибленого вивчення теоретичних положень й практичних підходів щодо діяльності з управління ефективністю підприємств в сфері гостинності. Правильність та раціональність складання стратегій й тактик складає основу ефективного функціонування всього життєвого циклу організації та його подальшого розвитку. Розробка наукових підходів до менеджменту, впровадженням сучасних технологій, задля примноження ефективності діяльності і продуктивності праці є актуальністю даної теми.

Видатні вчені Б. Нільсон, В. Г. Федоренко, В. В. Ільїн та ін. розглядали в своїх наукових працях технології менеджменту. В області вирішення проблем менеджменту українських підприємств та їх організаційної структури продуктивно працюють українські вчені: Ф. І. Хміль, Б. П. Будзан, Г. В. Щокін, О. Є. Кузьмін, В. Г. Герасимчук, Г. О. Коваленко та інші [1, с.55].

Метою даної роботи є ознайомлення з новітніми технологіями в управлінні підприємствами в сфері гостинності.

До основних сучасних технологій менеджменту можна віднести: ERP-системи, грейдінг, контролінг, бенчмаркінг, реінжині-ринг, інжиніринг [2, с. 115].

Розглянемо більш детально впровадження ERP-системи.

ERP-система – це система, яка включає в себе CRM-рішення, модуль бухгалтерського обліку, та інші інформаційні системи, що забезпечують кадровий, складський і фінансовий облік. Це контроль виробничих процесів, і оптимізація роботи з постачальниками, і системний підхід до логістики, і багато іншого.

Впровадження ERP-системи дозволяє синхронізувати облік в умовах використання різних валют, мов і національних стандартів. При цьому розмежування прав доступу до серверної або хмарної ERP-системи за допомогою веб-інтерфейсу або мобільного застосування дозволяє збільшити ефективність і кваліфікацію всього персоналу, а не тільки топ-менеджменту і власників бізнесу [3, с. 15].

У спрощеному вигляді ERP-систему можна описати як програмний комплекс, який включає 3 ключові компоненти [2, с. 65].

Ядро програми – це платформа, архітектура якої відповідає схемам діяльності підприємства в сфері гостинності. У більшості випадків програмна структура ERP-системи, де задаються основні функції і принципи взаємодії елементів, створюються після аналізу ринку і діяльності конкретної компанії. Існують коробкові версії і навіть вільно поширювані версії ERP-систем, але всі вони описують більш-менш універсальну або конкретну бізнес-модель, і в більшості випадків вимагають серйозного налаштування і доопрацювання.

Бази даних – це великі масиви інформації (BigData) в хмарному сховищі або на сервері, де міститься різна комерційна і організаційна інформація. Сюди відноситься не тільки «сира» інформація у вигляді масивів даних, списків клієнтів або контрагентів, співробітників підприємства або товарів на складі, а й програмне і апаратне забезпечення, за допомогою якого реалізується ефективне управління і безперебійне зберігання цієї інформації.

Функціональні модулі – це програмні елементи, що забезпечують функціонал ERP-системи. Саме у вигляді модулів в ERP-системах представлені бухгалтерські, фінансові та кадрові підпрограми, CRM-рішення, модулі складського і виробничого обліку, і т.д. Взаємодія всередині системи відбувається за допомогою транзакцій, і тому одна і та ж подія може бути відразу врахована різними функціональними модулями – бухгалтерією, відділом кадрів, відділом продажів, складом. Це дозволяє мінімізувати появу помилок, які виникають через відсутність синхронізації інформації.

Що дасть впровадження ERP-системи на підприємствах сфери гостинності: отримати доступ до всієї фінансової інформації; оцінити ефективність роботи співробітників і цілих відділів; перевірити надійність і відповідальність контрагентів; мінімізувати кількість проблем, викликаних людським фактором; швидко змінювати виробничі технології і логістичні ланцюжки; реагувати на зміну умов на ринку і в законодавстві; поліпшити якість обслуговування клієнтів і підвищити задоволеність співробітників; знизити операційні витрати, оптимізувати складські запаси і т.д.

Впровадження ERP-системи можна умовно розділити на такі етапи [4, с. 77]:

- аналіз ринку і бізнес-процесів компанії;
- постановка ТЗ, візуалізація і прототипування системи;
- створення браузерного і мобільного графічного інтерфейсу;
- розробка ядра програми і функціональних модулів;
- тестування і забезпечення якості програми;
- інсталяція та наповнення ERP-системи;
- впровадження – навчання персоналу та технічна підтримка.

Філософія ERP (Enterprise Resource Planning) полягає у побудові єдиного технологічного та інформаційного середовища управління бізнес-процесами і ресурсами підприємства в сфері гостинності незалежно від територіального та функціонального місця їх виконання або знаходження. А також має на увазі наявність інструментарію для оперативного обліку всіх первинних документів і операцій, ідеально – в місцях їх виникнення, а також їх аналітичної обробки з метою прийняття управлінських рішень і подальшого поширення даних між підрозділами і співробітниками підприємства. Важливим аспектом є побудова «єдиного» інформаційного простору, для уникнення необхідності введення даних у різні системи, зменшення вартості на придбання інформаційних систем і мінімізації помилок при введенні та обробці даних.

2021 рік, гарно показав, що компанії, які заздалегідь інвестували у впровадження ERP, виявилися більш підготовленими до роботи в ринкових

умовах, що швидко змінюються, ніж їх менш технологічно розвинені конкуренти.

Таким чином, впровадження ERP-системи дає можливість в реальному часі відстежувати всі бізнес-процеси підприємства сфери послуг. Функціональність програми визначається кількістю і найменуванням використовуваних модулів. До того ж модульний принцип дозволяє впроваджувати окремі функції ERP-системи поетапно і навіть об'єднувати і інтегрувати в одній системі програмні компоненти різних розробників. Для цього застосовують рішення, що забезпечують взаємодію з системою по різних каналах передачі даних – низькорівневі рішення для синхронізації баз даних, веб-протоколи, взаємодія за допомогою месенджерів, телефонії, захищених фінансових транзакцій і т.д.

#### **Список використаних джерел:**

1. Захарчин Р. М. Особливості та стратегічні завдання сучасного менеджменту організацій / Р. М. Захарчин [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://www.ej.kherson.ua/journal/economic\\_14/58.pdf](http://www.ej.kherson.ua/journal/economic_14/58.pdf)
2. Сторожилова У. Л. Розвиток сучасного менеджменту в Україні / У. Л. Сторожилова, Д. Г. Йолкін [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <Arhiv/EUPMG/2013/Storozhil.pdf>
3. O'Leary, Daniel L. Enterprise resource planning systems. — Cambridge University Press, 2000. — 232 с. — ISBN 0-521-79152-9.
4. Leon, Alexis. Enterprise Resource Planning. — 2nd. — New Dehli: McGraw-Hill, 2008. — С. 224. — 500 с. — ISBN 978-0-07065680-2.