

УДК 351:004:615.83

*Леміш К.М.,  
к.е.н., доцент кафедри менеджменту,  
Нехай Т.І.,  
Бердянський державний педагогічний університет*

## **ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ ЯК ІНСТРУМЕНТАРІЙ ВДОСКОНАЛЕННЯ АДМІНІСТРУВАННЯ САНАТОРНО- КУРОРТНИХ ЗАКЛАДІВ**

**Постановка проблеми.** Система адміністративного управління є основою ефективного управління для будь-яких компаній світу. Дана система є базисною, значно спрощує процес управління й істотно підвищує ефективність будь-яких підприємств, дозволяючи їм прогресивно розвиватися. Одним з напрямів вдосконалення системи адміністрування санаторно-курортних закладів є процес інформатизації.

Сьогодні можливості автоматизації та інформатизації системи адміністрування отримали комплексний характер. Донедавна українська санаторно-курортна індустрія знаходилася в ізоляції від

світових тенденцій розвитку, і сьогодні переживає етап масштабної переорієнтації з паперово-ручного методу роботи на застосування автоматизованих інформаційних технологій управління. Для більшості санаторіїв України, впровадження інноваційно-інформаційних технологій в управління є необхідною та важливою умовою для успішного розвитку бізнесу, дозволяє істотно підвищити ефективність, прибутковість і конкурентоспроможність підприємств.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Проблеми ефективного використання інформаційних технологій в адмініструванні санаторно-курортних підприємств у своїх працях висвітлюють багато авторів. Так, у працях Бабарицької В. К., Малиновської О. Ю., Любцевої О. О., Мальської М. П., Худо В. В. аналізується вплив інформаційних технологій на туристичне виробництво.

Проте, у вітчизняній теорії та практиці дискусійними залишаються питання обґрунтування доцільності та ефективності впровадження інформаційних технологій в систему адміністрування підприємств у сфері надання послуг, зокрема, на підприємствах санаторно-курортного комплексу.

**Постановка завдання.** Метою дослідження є визначення доцільності впровадження інформаційних технологій в систему адміністрування санаторно-курортних закладів.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Система адміністрування – система управління підприємства, що застосовує сучасні адміністративно-розпорядчі форми управління, які спрямовані на раціоналізацію управлінської діяльності з метою побудови оптимальної організаційної структури та створення ефективної моделі трудових відносин. Система адміністративного менеджменту дозволяє розкрити невикористані ресурси, збільшити синергетичний ефект системи управління на підприємстві і тим самим створює передумови для підвищення продуктивності на підприємстві [1].

Сталою тенденцією останніх років розвитку туристичної індустрії є активне використання інформаційних систем в адмініструванні. Підприємства, що активно застосовують такі системи, одержують істотну конкурентну перевагу і досягають помітного збільшення доходів [2].

Інформаційна технологія – це процес, що використовує сукупність засобів і методів збору, обробки та передачі даних для отримання інформації нової якості про стан об'єкта, процес або явище [3].

Сучасний розвиток господарства вимагає впровадження у виробництво новітніх інформаційних технологій, які впливають на якість надання послуг та конкурентоспроможність санаторно-курортних закладів.

Санаторно-курортне лікування представляє собою комплекс заходів з пріоритетним використанням природних лікувальних ресурсів та інших немедикаментозних засобів лікування відповідно до галузевих стандартів, спрямованих на відтворення функціональних можливостей організму людини, порушених внаслідок вроджених вад, хронічних захворювань або перенесених травм [4].

Сучасний розвиток інформаційних технологій призвів до того, що за останні роки у сервісному секторі економіки стали широко застосовуватися різноманітні інформаційні технології. Автоматизоване управління пов'язане з бурхливим розвитком технологій, що забезпечують швидкі й ефективні методи передачі, обробки, збереження й одержання інформації. Автоматизація процесів управління санаторію досягається шляхом інтеграції різних інформаційних технологій, метою яких є підвищення ефективності і продуктивності роботи працівників і дає можливості для підвищення ефективності управління санаторієм.

Інформаційний центр забезпечує об'єднання процесів постачання, споживання і виробництва, перетворюючи їх у єдину високоефективну систему. Це дозволить в умовах швидкої зміни потреб і бажань клієнтів на ринку туристичних послуг оперативно і гнучко адаптувати операційну систему під індивідуальні потреби різних сегментів клієнтів. Також, це надасть можливість мінімізувати витрати на виробництво послуг і дозволить істотно скоротити час обслуговування, прискорити процес одержання інформації різними службами і підвищити рівень сервісу.

Сучасне санаторно-курортне адміністрування тісно пов'язане з інформаційними технологіями. Інформаційні технології допомагають адміністративному персоналу санаторію вести автоматизовану базу даних, проводити гнучку маркетингову і цінову політику, досягаючи максимальної прибутковості від кожної отриманої заявки чи пропозиції. Створюючи високоефективну стратегію продажів, що базується на аналізі тенденцій і взаємодій на ринку, санаторій має можливість контролювати умови реалізації своїх послуг. У такий спосіб санаторій одержує максимально можливу віддачу від кожного сегменту ринку.

На сучасному ринку інформаційних технологій представлені комп'ютерні програми автоматизації роботи підприємств санаторно-курортної діяльності, які мають різні можливості. В українських санаторно-курортних установах переважно застосовуються такі програми, як: «Респект: Управління санаторієм, ред. 1.0», програмний комплекс «РЕГІОН», «1С-Рарус: Управління санаторно-курортним комплексом, редакція 1», «Кинт: Управління санаторієм» [5; 6; 7].

Аналіз програмних продуктів з автоматизації роботи санаторно-курортних підприємств наведено у табл. 1.

Для аналізу впровадження інформаційних технологій в діяльність санаторно-курортних підприємств раціонально використати методику розрахунку економічної ефективності Олександра Піддубного, експерта компанії «Antegra consulting» [8]. Методичний інструментарій розрахунку економічної ефективності впровадження інформаційних технологій в діяльність санаторно-курортних підприємств використовує спрощену систему розрахункових алгоритмів: розрахунок витрат на управління персоналом; розрахунок показника економії, який досягається за рахунок збільшення продуктивності праці співробітників; розрахунок економічної ефективності впровадження інформаційних технологій в адміністрування санаторно-курортних закладів.

Таблиця 1

**Характеристика продуктів автоматизації санаторно-курортних послуг**

Назва продукту автоматизації	Характеристика	Вартість впровадження
«Респект: Управління санаторієм»	Комплексна система організації та обліку діяльності із надання санаторно-оздоровчих послуг. Включає в себе програмні модулі на загальній платформі 1С «Підприємство 8», що охоплюють різні аспекти діяльності санаторіїв. Комплекс складається з модулів обліку номерного фонду, роботи з графіками і розкладами сеансів лікувальних місць, дає можливість ведення електронних медичних карт, спрощує організацію харчування пацієнтів по регламентованим меню.	Поставка – 13 000 грн.
Програмний комплекс «РЕГІОН»	У вартість поставки програмного комплексу входять наступні послуги: установка програмного комплексу в санаторії, налаштування всіх необхідних робочих місць; консультації та сприяння в розробці необхідної інфраструктури; навчання роботі з комплексом; інтеграція системи бронювання та оплати в веб-сайт санаторію; автоматизація реєстратури і заселення; статистика та звіти з експортом в Excel, PDF; управління номерним фондом; управління медичним відділенням; інтеграція з бухгалтерською програмою; мобільна робота, підключеного до мережі Інтернет.	Вартість 32 000 грн.
Програмний продукт «1С-Пакарус: Управління санаторно-курортним комплексом»	Призначений для комплексної автоматизації установ санаторно-курортного типу. Програмний продукт дозволяє одночасно автоматизувати 3 блоки оперативного обліку на підприємстві, а також організувати гнучку взаємодію зазначених блоків в єдиній інформаційній базі, включає в себе: ведення єдиної бази обліку послуг готелю, страв та інгредієнтів, витратних матеріалів, медикаментів, досліджень і процедур; ведення єдиної системи взаєморозрахунків по всіх блоках; управлінський облік: доходи і витрати, грошові кошти, управлінський баланс; оперативне управління номерним фондом, наданням медичних послуг [3].	Вартість продукту: 30 000 грн.
«Кинт: Управління санаторієм»	Програмний комплекс для автоматизації санаторіїв, профілакторіїв, будинків відпочинку, пансіонатів, готелів і дієтичних їдалень на платформі «1С: Підприємство 8.2». Надає можливість оперативного управління і контролю за діяльністю підприємства. Існує базова конфігурація, яка рекомендована для невеликих санаторіїв (до 150-200 місць). Має такі переваги: комплексність – робота здійснюється в єдиному інформаційному просторі; достатньо один раз завести дані про клієнта для використання їх по всій системі; модульність – немає необхідності купувати повний комплекс, якщо потрібна тільки частина функціоналу. Реалізовано модулі «Готель», «Медичні послуги» і «Дієтхарчування»; сумісність з програмами на платформі 1С та іншими; забезпечення безпеки персональних даних; зменшення тривалості черг на процедури [4].	Вартість: 23 000 грн.

Джерело : складено авторами на основі вказаних джерел

Для розрахунку витрат на управління персоналом використовується наступна формула:

$$Z_p = 1 \times Z_m \times (1 + A_c / 100), \quad (1)$$

де  $Z_m$  – середня заробітна плата керівників підрозділів в місяць;  
 $A_c$  – утримання єдиного соціального внеску, що складає 36,76%.

Не менш важливим інструментом оцінки ефективності впровадження інформаційних технологій в діяльність санаторно-курортних підприємств є показник економії, який досягається за рахунок збільшення продуктивності праці співробітників і розраховується за формулою:

$$P = Zп \times T, \quad (2)$$

де  $Zп$  – витрати на утримання персоналу;

$T$  – кількість робочих годин в день, що складає 8 годин.

Розрахунок економічної ефективності впровадження інформаційних технологій в адміністрування санаторно-курортних закладів проводиться за формулою:

$$E = E_p - E_n \times K_p, \quad (3)$$

де  $E_p$  – річна економія;

$E_n$  – нормативний коефіцієнт ( $E_n = 0,15$ );

$K_p$  – капітальні витрати на проектування і впровадження, включаючи первісну вартість програми.

Аналіз ефективності впровадження продуктів автоматизації в діяльність клінічного санаторію «Лазурний» наведено в табл. 2.

**Таблиця 2**

**Порівняльна характеристика ефективності продуктів автоматизації адміністрування в санаторії «Лазурний»**

Назва продукту	Капітальні витрати	Витрати на утримання персоналу	Економія за рахунок збільшення продуктивності праці	Ефективність
«Респект: Управління санаторієм»	13 000 грн.	2 735 грн.	21 880 грн.	19 930 грн.
Програмний комплекс «РЕГІОН»	32 000 грн.	2 735 грн.	21 880 грн.	17 080 грн.
Програмний продукт «1С-Пакарус: Управління санаторно-курортним комплексом»	30 000 грн.	2 735 грн.	21 880 грн.	17 380 грн.
«Кинт: Управління санаторієм»	23 000 грн.	2 735 грн.	21 880 грн.	18 430 грн.

*Джерело : складено авторами*

Аналіз даних табл. 2 дає можливість зробити висновок, що для клінічного санаторію «Лазурний» найбільш економічно вигідним є впровадження в адміністрування інформаційного продукту «Респект: Управління санаторієм». Рівень віддачі цього продукту становить 19 930 грн. при умові, що капітальні витрати становлять 13 000 грн. Програмний комплекс «РЕГІОН» має найменший показник економічної ефективності для санаторію – лише 17 080 грн. Середній рівень економічної ефективності впровадження в адміністрування санаторію «Лазурний» мають програмні продукти «1С-Пакарус: Управління санаторно-курортним комплексом» та «Кинт: Управління санаторієм» – 17 380 грн. та 18 430 грн. відповідно.

**Висновки з проведеного дослідження.** Дослідження показало, що в сучасних умовах неможливо забезпечити якісне обслуговування без застосування сучасних інформаційних технологій. Встановлено, що впровадження автоматизованої системи адміністрування в санаторно-курортні заклади відкриває нові можливості для ефективного вирішення основних задач бізнесу: забезпечення підвищення продуктивності, раціонального використання ресурсів санаторію та сприяння підвищенню ефективності контролю за діяльністю підприємства.

**Бібліографічний список**

1. Велешук С.С. Адміністративний менеджмент: сутнісні характеристики та основні завдання / С.С. Велешук // Наука молода : [збірник наукових праць]. – Тернопіль : Економічна думка, 2012. – Випуск 18. – С. 14-19.
2. Мельниченко С.В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика : [монографія] / С.В. Мельниченко. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2008. – 493 с.
3. Вендров А.М. Проектирование программного обеспечения экономических информационных систем / А.М. Вендров. – М. : Финансы и статистика, 2006. – 544 с.
4. Державна програма реформування санаторно-курортних закладів МОЗ України на 2014-2018 рр. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://kurort.gov.ua/includes/file\\_manager/Derjavna\\_programma.doc](http://kurort.gov.ua/includes/file_manager/Derjavna_programma.doc)

5.1С-Рарус: Управління санаторно-курортним комплексом – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://rarus.ru/1c-hotel/1c-rarus-uskk-kompleks/>

6.Кинт: Управление санаторием [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.kint.ru/home/>

7.Миронов Ю.Б. Інформаційні технології в діяльності санаторно-готельних підприємств / Ю.Б. Миронов // Вісник Львівської комерційної академії. Серія: Економіка. – 2007. – Випуск 26. – С. 193-200.

8.Поддубный А. Расчет экономического эффекта от внедрения системы автоматизации / А. Поддубный // Компания «Antegraconsulting» [Электронный ресурс]. – Режим доступа : [http://www.antegra.ru/news/experts/\\_det-experts/4/](http://www.antegra.ru/news/experts/_det-experts/4/)

## References

1.Veleshchuk, S.S. (2012), "Administrative management: essential characteristics and main tasks", *Nauka moloda : [zbirnyk naukovykh prats]*, Ekonomichna dumka, Ternopil, Ukraine, Issue 18, pp. 14-19.

2.Melnychenko, S.V. (2008), *Informatsiini tekhnologii v turyzmi: teoriia, metodolohiia, praktyka* [Information Technologies in Tourism: theory, methodology, practice], monograph, Kyiv. nats. torh.-ekon. un-t, Kyiv, Ukraine, 493 p.

3.Vendrov, A.M. (2006), *Proektirovanie programnogo obespecheniia ekonomicheskikh informatsionnykh sistem* [Software design of economic information systems], Finansy i statistika, Moscow, Russia, 544 p.

4.*Derzhavna prohrama reformuvannia sanatorno-kurortnykh zakladiv MOZ Ukrainy na 2014-2018 rr.* [State program of reforming the spa facilities of the Ministry of Health Ukraine in 2014-2018 years], available at: [http://kurort.gov.ua/includes/file\\_manager/Derjavna\\_programma.doc](http://kurort.gov.ua/includes/file_manager/Derjavna_programma.doc) (access date November 18, 2015).

5.1S-Rarus: Upravlinnia sanatorno-kurortnym kompleksom [1C-Rarus: Managing Resort complex], available at: <http://rarus.ru/1c-hotel/1c-rarus-uskk-kompleks/> (access date November 18, 2015).

6.*Kint: Upravlenie sanatoriem* [Kint: Management sanatorium], available at: <http://www.kint.ru/home/> (access date November 25, 2015).

7.Myronov, Yu.B. (2007), "Information technology in health activities and hotel business", *Visnyk Lvivskoi komertsii noi akademii. Seriia: Ekonomika*, Issue 26, pp. 193-200.

8.Poddubnyy, A. "Calculation of economic benefit from the introduction of the automation system", available at: [http://www.antegra.ru/news/experts/\\_det-experts/4/](http://www.antegra.ru/news/experts/_det-experts/4/) (access date November 25, 2015).

## Леміш К.М., Нехай Т.І. ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ ЯК ІНСТРУМЕНТАРІЙ ПОКРАЩЕННЯ АДМІНІСТРУВАННЯ САНАТОРНО-КУРОРТНИХ ЗАКЛАДІВ

**Мета** – визначення доцільності впровадження інформаційних технологій в систему адміністрування санаторно-курортних закладів.

**Методика дослідження.** В процесі виконання дослідження використовувалися методи системного аналізу, які стали підґрунтям для дослідження можливості застосування інформаційних технологій у системі адміністрування санаторно-курортних закладів. Змістовно-логічні (аналізу та синтезу), економіко-математичні методи застосовано для обґрунтування ефективності використання інформаційних технологій у системі адміністрування санаторно-курортних закладів.

**Результати.** Обґрунтовано суть та значення системи адміністрування в діяльності санаторно-курортного закладу, а також роль та напрямки використання інформаційних технологій в діяльності підприємств санаторно-курортної сфери. Визначено зв'язок між системою адміністрування та процесом інформатизації та автоматизації управління на підприємстві. Встановлено можливість використання інформаційних технологій в умовах автоматизації системи адміністрування санаторно-курортних закладів. Досліджено основні програмні продукти з автоматизації роботи санаторно-курортних підприємств. Обґрунтовано доцільність використання сучасних інформаційних технологій в адмініструванні санаторно-курортних підприємств. Сформовано методику розрахунку ефективності впровадження інформаційних технологій в систему адміністрування санаторно-курортних закладів. Встановлено, що впровадження автоматизованої системи адміністрування в діяльність санаторно-курортних закладів відкриває нові можливості для ефективного вирішення основних завдань бізнесу: забезпечення підвищення продуктивності, раціонального використання ресурсів санаторію і сприяння підвищенню ефективності контролю за діяльністю підприємства.

**Наукова новизна.** Обґрунтовано теоретичні та практичні засади застосування інформаційних технологій для реалізації функцій адміністрування, що розглядаються як дієвий інструмент розвитку санаторно-курортних закладів.

**Практична значущість.** Отримані результати дослідження можуть бути використані для вирішення практичних проблем підвищення ефективності системи адміністрування санаторно-курортних закладів, що дозволить покращити якість обслуговування споживачів, сприятиме кращій адаптації санаторно-курортних підприємств до мінливих умов зовнішнього середовища.

**Ключові слова:** санаторно-курортне підприємство, система адміністрування, інформаційні технології, комп'ютерні програми, автоматизація.

**Lemish K.M., Nekhai T.I. INFORMATION TECHNOLOGY AS THE TOOLS OF IMPROVING THE ADMINISTRATION IN HEALTH RESORT INSTITUTIONS**

**Purpose** – definition of expediency of introducing information technologies in the system of administration of health resort institutions.

**Methodology of research.** While implementing the research there were used the methods of system analysis, which became the basis for the study of the possibility of using information technology in the administration system of health resort institutions. Content-logical (analysis and synthesis), economic and mathematical methods were applied to support the effective use of information technology in the system of health resort institutions' management.

**Findings.** There was defined the role and importance of the system of the enterprise administration. There were considered the possibilities of using information technology in the conditions of automation of system of health resort institutions' management. There were researched the basic software for automation of health resort institutions work. There were given the comparative characteristics of products of health resort services' automation. There was proved the expediency of the use of modern information technology in the health resort institutions' management. There was examined the method of calculating the efficiency of information technology in health resort institutions' management. It has been established that the introducing an automated system of administration in the health resort institutions can open up new opportunities for effective solving main business tasks: providing increased productivity, efficient use of health resort resources and promotion of increasing control efficiency over the enterprise's activities.

**Originality.** There was considered theoretical and practical basis for the use of information technology for realizing administrative functions as an effective instrument for the development of health resort institutions.

**Practical value.** The results of research can be used to solve practical problems of increase of efficiency of management of health resort businesses.

**Key words:** health resort institutions, system of administration, information technology, software, automation.

**Лемиш Е.М., Нехай Т.И. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ КАК ИНСТРУМЕНТАРИЙ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ АДМИНИСТРИРОВАНИЯ САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ**

**Цель** – определение целесообразности внедрения информационных технологий в систему администрирования санаторно-курортных учреждений.

**Методика исследования.** В процессе выполнения исследования использовались методы системного анализа, которые стали основой для исследования возможности применения информационных технологий в системе администрирования санаторно-курортных учреждений. Содержательно-логические (анализа и синтеза), экономико-математические методы применены для обоснования эффективности использования информационных технологий в системе администрирования санаторно-курортных учреждений.

**Результаты.** Обоснованы суть и значение системы администрирования в деятельности санаторно-курортного учреждения, а также роль и направления использования информационных технологий в деятельности предприятий санаторно-курортной сферы. Определена связь между системой администрирования и процессом информатизации и автоматизации управления на предприятии. Установлены возможности использования информационных технологий в условиях автоматизации системы администрирования санаторно-курортных учреждений. Исследованы основные программные продукты по автоматизации работы санаторно-курортных учреждений. Обоснована целесообразность использования современных информационных технологий в администрировании санаторно-курортных предприятий. Сформирована методика расчета эффективности внедрения информационных технологий в систему администрирования санаторно-курортных учреждений. Установлено, что внедрение автоматизированной системы администрирования в деятельность санаторно-курортных учреждений открывает новые возможности для эффективного решения основных задач бизнеса: обеспечения повышения производительности, рационального использования ресурсов санатория и содействие повышению эффективности контроля над деятельностью предприятия.

**Научная новизна.** Обоснованы теоретические и практические основы применения информационных технологий для реализации функций администрирования как действенный инструмент развития санаторно-курортных учреждений.

**Практическая значимость.** Полученные результаты исследования могут быть использованы для решения практических проблем повышения эффективности системы администрирования санаторно-курортных учреждений, что позволит улучшить качество обслуживания потребителей, будет способствовать лучшей адаптации санаторно-курортных предприятий к изменяющимся условиям внешней среды.

**Ключевые слова:** санаторно-курортное предприятие, система администрирования, информационные технологии, компьютерные программы, автоматизация.