

Очевидно, что интерес бизнеса к подобным контрактам возможен только в том случае, если они с приемлемыми рисками позволяют обеспечить необходимую норму доходности на вложенный капитал. Поэтому концессионные соглашения должны быть достаточно длительными для обеспечения возврата вложенных инвестиций.

Еще одной формой частно-государственного партнерства является ВООТ-соглашения (строительство, эксплуатация, передача), при которых частный оператор берет обязательство по строительству инфраструктурного объекта, по его эксплуатации в течение длительного срока действия договора и по передаче этого объекта в государственную или муниципальную собственность по окончании срока действия концессионного соглашения.

Альтернативой частно-государственному партнерству формой привлечения частного бизнеса к управлению коммунальной инфраструктурой является полная приватизация, когда в частные руки переходит не только управленческая и финансовая деятельность, но и основные фонды, технологически необходимые для предоставления услуг.

Таким образом, в современных условиях управления ресурсами жилищно-коммунального комплекса экономики города актуализируется исследование информационно-аналитического обеспечения, направленного на поддержку принятия управленческих решений в ЖКК муниципального образования отдельными бизнес-структурами и городскими органами власти.

Оздоровление системы жилищно-коммунального комплекса в стране во многом будет зависеть от реформирования договорных отношений между государством и коммунальными предприятиями.

**В.Н. Тюшняков**

### **ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ В СИСТЕМЕ ОРГАНОВ ВЛАСТИ И УПРАВЛЕНИЯ НА ОСНОВЕ ПРИМЕНЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

К основным элементам, влияющим на качество процесса разработки и реализации управленческого решения, можно отнести: информацию, набор целей управления, методы разработки управленческого решения, набор объектов, входящих в концептуальную модель организации, используемую управленческую технологию, выбранное свойство процесса разработки управленческого решения, форму подачи управленческого решения, организационный аудит управленческого решения.

Качество управленческого решения зависит в первую очередь от совместного действия следующих факторов [2]:

- организационные, характеризующие состояние технологической дисциплины; соблюдение принципов и методов научной организации труда; глубину изучения проблем, по которым принимаются управленческие решения; политику руководства по качеству; организацию информационного обеспечения; организацию питания и отдыха на предприятии;
- социальные, характеризующие квалификацию занятых в управленческом процессе работников; подбор, расстановку и перемещение кадров; взаимоотношения в коллективе; жилищно-бытовые условия; организацию отдыха в нерабочее время;

- экономические, характеризующие соотношение между качеством разрабатываемых решений и себестоимостью, формой оплаты труда, величиной зарплаты, систему моральных и материальных стимулов повышения качества;
- информационно-технологические, определяющие уровень, на котором обеспечивается информационно-технологическая поддержка процессов разработки управленческих решений.

Оценка качества управленческих решений зависит от многих составляющих, которые следует учитывать как на стадии разработки, так и на стадии реализации.

При разработке управленческого решения следует учитывать:

- методологический уровень разработки решения;
- объем, достоверность, оперативность и другие характеристики используемой информации;
- время, необходимое для разработки решения;
- организацию разработки решения;
- субъективные факторы;
- компетентность субъекта, принимающего решение;
- уровень механизации и автоматизации информационной работы;
- технические средства информационной работы.

В современных социально-экономических условиях и с постоянно совершенствующейся информационно-технологической базой принятия управленческих решений особый интерес представляют характеристики:

- объема, достоверности, оперативности используемой информации;
- времени, необходимого для разработки решения;
- уровня автоматизации и механизации информационной работы;
- технической оснащенности (надежность и эффективность работы техники);
- уровня организации контроля за исполнением управленческого решения.

Применение информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) позволяет увеличить объем обрабатываемой информации, сократить время разработки решения и организовать эффективный контроль хода исполнения реализуемого управленческого решения.

Информационно-коммуникационная система органа местного самоуправления – это совокупность организационно-правовых, информационных, методических, программно-технических компонентов и персонала, обеспечивающая информационные процессы в системе управления. Структура информационной системы муниципального образования определяется функциями этой системы, текущими и перспективными задачами (рис. 1) [3].

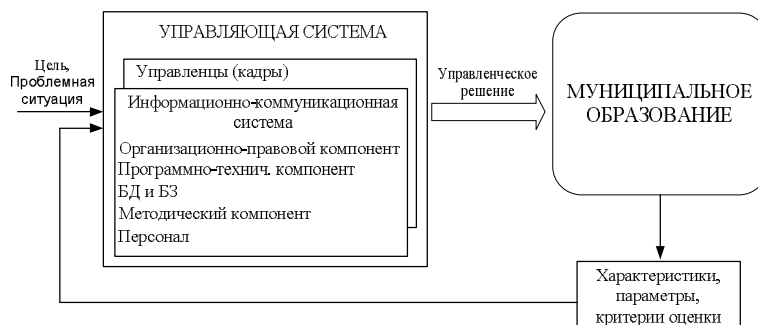


Рис. 1. Схема использования информационно-коммуникационных технологий в муниципальном управлении

В сфере учета и социальной защиты граждан:

- ведение автоматизированного паспортного учета граждан, создание баз данных по половозрастному составу населения, призывному возрасту, занятости, социально незащищенным группам, миграции населения, повышение на этой основе качества работы с населением, сокращение очередей при получении справок, выписок;
- автоматизированное формирование и выведение на печать различных форм учета и отчетности о составе населения, формирование списков жителей по специальным запросам органов государственной власти и местного самоуправления (избиратели, школьники, пенсионеры и т. д.);
- ведение автоматизированного учета доходов семей для начисления социальных льгот и субсидий;
- ведение лицевых счетов персонифицированного учета социальных льгот и социальных выплат отдельным категориям граждан, включая жилищные субсидии.

В сфере жилищно-коммунального хозяйства:

- сбор, регистрация, хранение, обработка информации о техническом состоянии жилищного фонда;
- оперативный учет потребления энергоресурсов и воды;
- контроль технических параметров систем жизнеобеспечения и дистанционное управление объектами;
- бухгалтерский учет и расчеты платежей за жилищно-коммунальные услуги (создание компьютеризированных муниципальных расчетно-кассовых центров).

В сфере управления использованием территории города основной задачей является создание и ведение многослойной электронной карты города (геоинформационной системы). Объектами компьютеризированного учета на этой карте могут быть:

- земельные ресурсы территории по каждому земельному участку в разрезе прав собственности на землю, функционального назначения отдельных участков, их стоимостной оценки и др., формирование на этой основе базы данных для взимания платы за землю;
- генеральный план города (градостроительный кадастр);
- инженерные коммуникации разного назначения;
- объекты недвижимости (инвентаризация, размещение и стоимостная оценка объектов недвижимости, основных фондов, техническое состояние строений);
- дороги и транспорт (сведения о техническом состоянии дорог, качестве покрытия, технической характеристике мостов, проездов, переездов, дорожных знаках, экономические данные об использовании дорог для грузовых и пассажирских перевозок и т. п.);
- экология (сведения о состоянии атмосферы, почв, шумовом и ином загрязнении отдельных участков территории, формирование базы данных для расчета платежей за загрязнение городской среды);
- потребительский рынок (размещение объектов торговли, общественного питания и бытового обслуживания населения);
- общественная безопасность (размещение объектов и постов ГИБДД, пожарной охраны, охраны общественного порядка, постов наблюдения, учреждений системы «медицины катастроф», автоматизированное слежение за фактическим расположением патрульных машин, дислокация зон эвакуации и маршрутов следования для предприятий и населения при чрезвычайных ситуациях и т. п.);
- объекты социальной сферы (размещение учреждений образования, медицины, культуры, досуговых зон, учреждений социальной защиты и т. п.);
- объекты и системы связи и телекоммуникаций, их размещение.

Современные ИКТ, применяемые в процессе разработки управленческих решений, можно подразделить на:

- системы поддержки принятия решений DSS (Decision Support System);
- исполнительные информационные системы ESS (Executive Support System);
- системы обработки данных DMS (Data Mining System);
- системы искусственного интеллекта AIS (Artificial Intelligence System);
- системы поддержки работы группы GSS (Group Support Systems);
- географические информационные системы GIS (Geographical IS);
- ситуационные центры [4].

Системы поддержки принятия решений – это компьютерные системы, почти всегда интерактивные, разработанные, чтобы помочь руководителю в принятии решений. DSS включают и данные, и модели, чтобы помочь принимающему решения решить проблемы, особенно те, которые плохо формализованы (рис. 2). Данные часто извлекаются из системы диалоговой обработки запросов или базы данных.

Рис. 2 показывает, что система поддержки принятия решений требует трех первичных компонентов: модели управления, управления данными для сбора и ручной обработки данных и управления диалогом для облегчения доступа пользователя к DSS.

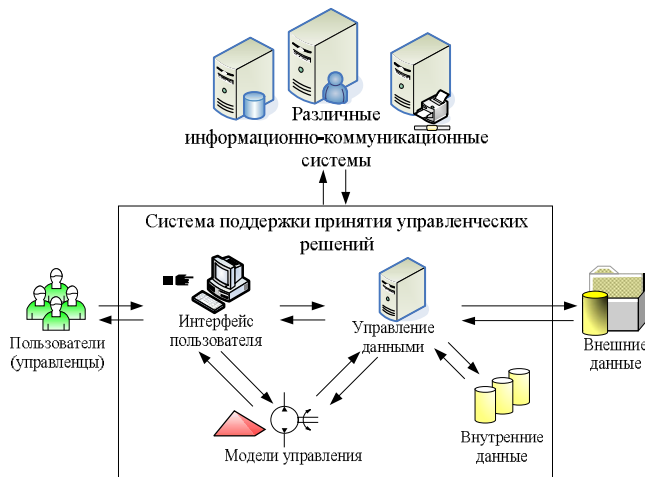


Рис. 2. Компоненты системы поддержки принятия решений

Пользователь взаимодействует с DSS через пользовательский интерфейс, выбирая частную модель и набор данных, которые нужно использовать, а затем DSS представляют результаты пользователю через тот же самый пользовательский интерфейс. Модель управления и управление данными в значительной степени действуют незаметно и варьируются от относительно простой типовой модели в электронной таблице до сложной комплексной модели планирования, основанной на математическом программировании.

Data Mining – это процесс аналитического исследования больших массивов информации с целью выявления определенных закономерностей и систематических взаимосвязей между переменными, которые затем можно применить к новым совокупностям данных. Это процесс обнаружения в сырых данных ранее неизвестных, нетривиальных, практически полезных и доступных интерпретации знаний, необходимых для принятия решений в различных сферах человеческой деятельности. Data Mining включает три основных этапа: исследование, построение модели или структуры и её проверку.

Ситуационный центр представляет собой комплекс специально организованных рабочих мест для персональной и коллективной аналитической работы

группы руководителей. Основной задачей ситуационного центра является поддержка принятия стратегических решений на основе визуализации и углубленной аналитической обработки оперативной информации. Эффективность ситуационных центров выражается в том, что они позволяют подключить к активной работе по принятию решения резервы образного и ассоциативного мышления. Представление ситуации в виде образов как бы «сжимает» информацию, обеспечивая обобщенное восприятие происходящих событий.

Концепция ситуационных центров (рис. 3) как комплексных информационно-аналитических систем поддержки, принятия и контроля исполнения управленческих решений является сегодня весьма популярной [4]. В настоящий момент в мире существует 300 ситуационных центров, используемых правительствами различных стран, а также руководителями крупных корпораций.

В 1994 г. был создан ситуационный центр в Совете Безопасности при Президенте РФ. Он достаточно успешно функционирует и позволяет осуществлять мониторинг, моделирование последствий, анализ событий, которые происходят в экономике, социальной сфере, в области национальной безопасности, помогая тем самым выработать решения. В феврале 1996 г. был введен в строй ситуационный центр в резиденции Президента РФ. На основе моделирования ситуации выработываются решения, которые доводятся до исполнителей средствами того же ситуационного центра. В 2002 г. в Министерстве природных ресурсов России прошла презентация ситуационного центра, который позволит осуществлять мониторинг лесных пожаров, наводнений, загрязнения окружающей среды и геологических объектов, а также делать прогноз дальнейшего развития ситуации.

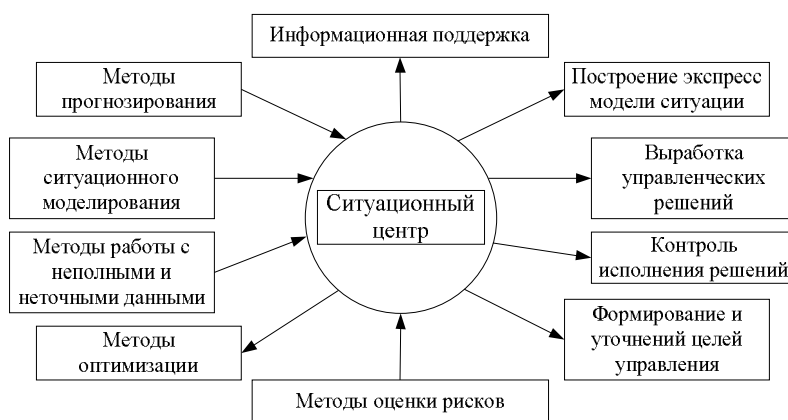


Рис. 3.  
Концепция ситуационного центра

В настоящее время проводятся работы по совершенствованию системных решений ситуационных центров органов государственной власти и созданию ситуационного центра Федерального космического агентства.

Основу принимаемых управленческих решений составляет анализ фактов и информации. Эффективные решения основываются на анализе данных и информации. Для обеспечения принятия решений на основе фактов необходимо создание информационного базиса аналитической системы, необходимо внедрять информационно-коммуникационные технологии поддержки принятия управленческих решений. Надо научиться правильно измерять, выявлять и добиваться воспроизводимости определения фактов. Доверять только интуиции нельзя. Таким образом, планомерное формирование в органах местного самоуправления собственных информационно-

аналитических служб на базе информационно-коммуникационных технологий позволит значительно повысить эффективность и качество управленческих решений.

#### БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Саак А.Э., Пахомов Е.В., Тюшняков В.Н. Информационные технологии управления: Учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2005.
2. Саак А.Э., Тюшняков В.Н. Разработка управленческого решения: Учебное пособие. – Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2006.
3. Система муниципального управления: Учебник для вузов / Под редакцией В.Б. Зотова. – СПб.: Лидер, 2005.
4. Панов А.В. Разработка управленческих решений: информационные технологии. Учебное пособие для вузов / Под ред. д.с.н., профессора Т.Н. Афанасьевой. – М.: Горячая линия – Телеком, 2004.

**М.В. Якименко**

#### **ОСОБЕННОСТИ ВНЕДРЕНИЯ ЛОГИСТИЧЕСКОГО ПОДХОДА КАК ИНСТРУМЕНТА УПРАВЛЕНИЯ РЕКРЕАЦИОННО-ТУРИСТСКИМ КОМПЛЕКСОМ РЕГИОНА**

Потребность динамичного включения туризма и его экономики в региональное, национальное и мировое хозяйство обусловлена, прежде всего, экономическими и политическими реформами, происходящими в нашей стране. Происходит становление новой экономической системы, где особое место занимает сфера услуг. В этих условиях значительно возрастает роль туризма в качестве крупнейшего, высокодоходного и наиболее динамично развивающегося сектора сферы услуг. В течение второй половины XX в. туризм стремительно превращается в крупнейший сектор мировой экономики. К концу века он уже по своим оборотам и доходности конкурирует с добычей нефти и автомобилестроением. Согласно опубликованному прогнозу Всемирного совета по туризму и путешествиям (WITC) на развитие туристической отрасли на 2006–2016 гг., оборот международной индустрии гостеприимства составил около 10 % мирового ВВП (\$6 477 млрд), а через десять лет увеличится вдвое. Число занятых в сфере туризма, которое сегодня превышает 234,5 млн чел., будет ежегодно расти примерно на 1,8 %. Объем капиталовложений в отрасль будет увеличиваться ежегодно на 4,6 %. Прогноз для России будет выглядеть следующим образом: \$95 млрд – финансовый оборот отрасли в 2006 г. и \$177 млрд в 2016 г., число занятых будет увеличиваться на 1,5 % в год, инвестиции расти на 9,3 % в год [10]. По оценке Генеральной Ассамблеи ООН, Экономического и Социального Совета ООН и ВТО «туризм к концу нашего века превратится в ведущую отрасль мировой экономики. Являясь чрезвычайно важным инструментом в деле улучшения экономического и социального положения многих государств, в частности развивающихся, он стал важным фактором развития национальных экономик государств». Тем самым возникает объективная необходимость теоретического осмысления туризма с точки зрения экономической науки.

Регулирование туризма может вестись на национальном и региональном уровнях. На национальном уровне регулирование в туризме направлено на развитие туризма для страны в целом. На региональном уровне регулирование развития туризма более