

СУЧАСНІ ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ТУРИЗМІ

ГЕЙДАРОВА Олена

Хмельницький національний університет

<https://orcid.org/0000-0002-7253-893X>

e-mail: geydarova@ukr.net

ГРИЗОВСЬКА Лілія

Хмельницький національний університет

<https://orcid.org/0000-0002-2298-6793>

e-mail: hryzovska791@gmail.com

Розглянуто актуальність впровадження сучасних інформаційних технологій в діяльність туристичних фірм. Наведено класифікація інформаційних технологій. Відмічені основні переваги впровадження сучасних інформаційних технологій. Розглянуто систему інформаційних технологій індустрії гостинності. Наведено основні туристичні портали, що використовуються вітчизняними суб'єктами туристичного бізнесу.

Ключові слова: туристичний бізнес, інформатизація, туристична фірма, управління, інформаційні технології, комунікаційні технології, мережеві технології, туристичні портали.

MODERN INFORMATION TECHNOLOGIES IN TOURISM

HEIDAROVA Olena, HRYZOVSKA Liliia

Khmelnytskyi National University

The relevance of the introduction of modern information technologies in the activities of tourist companies is considered. In today's conditions of fierce competition and market economy, no successful company can fully develop and effectively advance in the market without modern automated information technologies. Informatization in the field of management of the economic activity of a tourist company is carried out with the aim of increasing the productivity of the staff at the expense of reducing the cost of services; as well as improving the qualifications and professional knowledge of specialists.

The classification of information technologies is given. At the current stage of the operation of tourism business enterprises, objective factors arise that complicate the processes of making management decisions, in the conditions of an accelerated pace of social and political life. The volume of "professional" information that should be mastered and used in everyday activities is increasing, science and technology are rapidly developing, which encourages the introduction of more productive and qualitatively new technologies, the latest information technologies and the provision of a wide range of services.

The main advantages of the introduction of modern information technologies are noted. The information technology system of the hospitality industry is considered. Today, there is a large number of software products aimed at automating the management processes of travel firms. The main tourist portals used by domestic tourism business entities are most often used by the computer reservation system.

Keywords: tourist business, informatization, tourist company, management, information technologies, communication technologies, network technologies, tourist portals.

ГЕЙДАРОВА, О., & ГРИЗОВСЬКА, Л. (2024). СУЧАСНІ ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ТУРИЗМІ. *Development Service Industry Management*, (1), 120–124. [https://doi.org/10.31891/dsim-2024-5\(17\)](https://doi.org/10.31891/dsim-2024-5(17))

HEIDAROVA, O., & HRYZOVSKA, L. (2024). MODERN INFORMATION TECHNOLOGIES IN TOURISM. *Development Service Industry Management*, (1), 120–124. [https://doi.org/10.31891/dsim-2024-5\(17\)](https://doi.org/10.31891/dsim-2024-5(17))

Постановка проблеми у загальному вигляді

та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями

Індустрія гостинності сьогодні – це один із провідних напрямків соціально-економічної діяльності більшості держав. Стрімкий розвиток міждержавних контактів сприяв тому, що сфера послуг вийшла за рамки окремих країн і перетворилася в одну з найважливіших сторін зовнішньоекономічних зв'язків, фінансові результати якої все більше впливають на підсумки платіжних балансів окремих країн. З переходом України до ринкової економіки почав розвиватися вільний конкурентний ринок послуг в індустрії гостинності. Він стає найбільш цивілізованим та інформаційно-інтегрованим.

Вплив інформаційних технологій на управління туристичною фірмою величезний, оскільки прямо пов'язаний з підвищенням ефективності роботи як кожного менеджера окремо, так і фірми в цілому. Вони прямо впливають на конкурентоздатність на туристичному ринку в умовах сьогодення. Використання комп'ютерних мереж, Інтернету та Інтернет-технологій, програмних продуктів наскрізної автоматизації всіх бізнес-процесів туристичної фірми сьогодні не просто питання лідерства і створення конкурентних переваг, але і виживання на ринку в найближчому майбутньому.

Аналіз досліджень та публікацій

Питання про можливості сучасних інформаційних систем та комунікаційних технологій в бізнесі розглядаються такими відомими вітчизняними вченими, як., Скопень М., М. Крістіан, М. Робсон, О. Тоффлера, М. Хайдеггер, Худо В., Кияниця А., Кабушкин Н., Агафонова Л С. Ф. Гуцу, Б. А. Кормич, А. І. Марущак, О. А. Сороківська, А. Белоногов, А. Бондаренко, В. Василенко та інші.

Формулювання цілей статті

Метою цієї статті: є виявлення особливостей застосування сучасних інформаційних технологій в управлінні туристичним бізнесом.

Виклад основного матеріалу

У сьогоднішніх умовах жорстокої конкуренції та ринкової економіки жодна успішна фірма не може повноцінно розвиватися та ефективно просуватися на ринку без сучасних автоматизованих інформаційних технологій.

Інформатизація в області управління господарською діяльністю туристичної фірми здійснюється з метою підвищення продуктивності праці персоналу за рахунок зниження вартості послуг; а також підвищення кваліфікації і професійних знань фахівців.

Інформаційні системи і технології в туризмі – це система методів і способів передачі та обробки інформації на основі використання технічних засобів, що можуть застосовуватись при управлінні підприємствами сфери туризму, а саме: обслуговуванні клієнтів, співпраці з постачальниками, посередниками, органами державної влади, налагодженні з ними партнерських відносин тощо.

Чіткої класифікації інформаційних технологій не існує, але узагальнена класифікація наведена в таблиці 1 [4].

Таблиця 1

Класифікація ІТ

Класифікаційна ознака	Види
За способом використання засобів обчислювальної техніки	Централізовані Децентралізовані
За видом предметної області, що обслуговується	ІТ бухгалтерського обліку, ІТ в банках, ІТ в освіті, ІТ індустрії гостинності, ІТ страхової діяльності тощо
За рівнем охоплення завдань управління	ІТ електронної обробки даних ІТ автоматизації функцій управління ІТ систем підтримки прийняття рішень ІТ електронного офісу Експертні ІТ
За способом реалізації в інформаційних системах	Традиційні ІТ Високі ІТ Нові ІТ
За завданнями, на які вони орієнтовані	Мультимедійні технології CASE-технології Технології обробки інформації Телекомунікаційні технології Технології захисту інформації Технології штучного інтелекту Технології розробки програмного забезпечення Технології кодування, декодування, розпізнавання
За способом побудови мереж	Локальні Глобальні Розподілені Багаторівневі
За типом користувацького інтерфейсу	Діалогові Пакетні Мережеві
За класом технологічних операцій, що виконуються	Робота з текстовими редакторами Робота з графічними редакторами Робота з табличними редакторами Робота з базами даних Мультимедійні Гіпертекстові Геоінформаційні
За моделями обчислювального процесу	Хост-орієнтовані ІТ Технології «клієнт-сервер» Технології, що реалізують модель процесу з розподіленими ресурсами
За способом об'єднання	Інтегровані ІТ Інтегровані інформаційні системи
За підходом до проектування інформаційних систем	Об'єктно-орієнтовані Функціонально-орієнтовані

На сучасному етапі функціонування підприємств туристичного бізнесу виникають об'єктивні фактори, що ускладнюють процеси прийняття управлінських рішень, в умовах прискореного темпу суспільно-політичного життя. Збільшується обсяг «фахової» інформації, яку слід опанувати й використовувати у повсякденній діяльності, бурхливо розвивається наука й техніка, що спонукає до впровадження більш продуктивних і якісно нових технологій, новітніх інформаційних технологій та надання широкого спектра послуг.

Переваги при використанні інформаційних технологій в туристичному бізнесі наступні:

- розвиток інформаційних технологій в туристичному бізнесі сприятимуть підвищенню популярності попиту на туристичні послуги;
- актуалізація та спрощення доступу до інформації щодо пропозиції послуг туристичної фірми;
- актуалізація та просування перспективних проєктів в туристичному бізнесі.

Комплексна автоматизація туристичного бізнесу на основі спеціалізованих програмних засобів дозволить:

- накопичувати повну, достовірну, актуальну інформацію;
- ефективно управляти на оперативному рівні (швидке реагування на зміни ситуації);
- ефективно управляти на тактичному рівні (підвищення рівня сервісу для споживачів і якості роботи персоналу);
- ефективно управляти на стратегічному рівні (використовувати накопичену інформацію для виявлення перспективних напрямків в галузі управління та сервісу, для вдосконалення маркетингової і фінансової політики, для прогнозування попиту);
- повністю автоматизувати бізнес-процес роботи з клієнтом - від прийому заявки до остаточного розрахунку;
- проводити більш ефективну кадрову політику (контроль дій окремих працівників) тощо.

На сьогоднішній день існує велика кількість програмних продуктів, що орієнтовані на автоматизацію процесів управління туристичними фірмами. Найчастіше суб'єкти туристичного бізнесу використовують комп'ютерної системи бронювання (CRS, англ. Central Reservation System) – автоматизованої системи, яка вміщує інформацію щодо турів, авіаційних перельотів, пасажиромісткості, тарифів супутніх послуг і за допомогою якої може бути зроблене бронювання та продаж туру, номеру або квитків. Серед найбільш популярних КСБ на міжнародному ринку слід виділити такі, як Amadeus, Galileo, Sabre і WorldSpan. Вони мають свої представництва і на території України. Провідним постачальником новітніх рішень в області інформаційних технологій, резервування, бронювання, авіаперевезень та електронної комерції для українського туризму є Amadeus.

Позитивний вплив інформаційних технологій на динаміку вітчизняного та міжнародного туристичного потоку зумовлює трансформацію сфери туризму з такої, яка орієнтована на обслуговування організованих туристів, – на багатогалузеву сферу діяльності, що спрямована на задоволення різноманітних потреб індивідуальних туристів [3].



Рис. 1. Системи інформаційних технологій у сфері індустрії гостинності [1]

Незважаючи на достатню поширеність інформаційних технологій, рівень їх використання вітчизняними туристичними підприємствами є досить обмеженим, що зумовлено [2]:

- низьким рівнем розвитку інформаційно-комунікаційної інфраструктури;
- відсутністю баз даних туристичного профілю в окремих регіонах країни;
- обмеженістю інформації та реклами туристичного продукту на міжрегіональному, національному та міжнародному ринках;

- недосконалістю механізму інформаційного обміну суб'єктів господарювання у сфері туризму і зовнішнього середовища за допомогою мереж;
- низьким рівнем розвитку віртуальних туристичних підприємств;
- відсутністю державної електронної системи забезпечення суб'єктів туристичної діяльності оперативною інформацією про попит, пропозицію, ціни, тарифи.

Вітчизняні туристичні фірми, стикаючись з проблемами забезпечення конкурентоспроможності туристичних послуг, прагнуть використовувати вироблений зарубіжними туристичними фірмами інструментарій сучасних інформаційних технологій. У загальній сукупності систем автоматизації роботи туристичних фірми існують різні їх види, які поділяються залежно від типу підприємств, для яких вони розроблені, і відповідно, набору функцій, які в них передбачені. Найбільшого поширення на ринку на сьогоднішній день набули системи автоматизації роботи туристичних операторів, туристичних агентів, авіа-агенцій, засобів розміщення.

На сьогодні існує велика кількість різноманітних програмних продуктів, які орієнтовані на автоматизацію процесів управління підприємствами різних сфер національного господарства. Аналізуючи пропозиції різних виробників спеціалізованого програмного забезпечення для автоматизації роботи туристичних підприємств, можна виділити декілька найбільш поширених програмних продуктів, що використовуються в практиці більшості суб'єктів і пропонуються на ринку.

Одним з варіантів автоматизації є використання в діяльності Інтернет-порталів. Загалом, Інтернет-портали в межах туристичної галузі мають переваги в порівнянні з іншими засобами розповсюдження інформації, а саме:

- та пошуку інформації
- масштабна, цілодобова, ефективна і порівняно дешева реклама
- значна економія коштів при використанні електронної пошти в процесі взаємодії з іноземними і вітчизняними партнерами
- можливість своєчасно отримувати інформацію про нові тури, знижки

Туристичний Інтернет-портал – крупний сайт, що пропонує відвідувачу різноманітні послуги (пошук турів, замовлення квитків, пошук готелю тощо), і містить різноманітну інформацію з туристичної тематики (описи країн, перелік фірм, відгуки туристів, погода, курси валют, різні довідники тощо) [5].

Таблиця 2

Туристичні Інтернет-портали України

Сайт порталу	Основна характеристика порталу
http://www.all-tours.com.ua/	Туристичний Інтернет-магазин, можливість вибору та замовлення турів, сервісна підтримка
http://www.gdetur.com/	Інформація про тури, їх пошук і замовлення, надання інформації протуристичних операторів і агентів по Україні
http://www.otpusk.com/	Якісна технологічна система пошуку турів, інформація про країни, функціональний каталог туристичних фірм України, додаткові послуги (бронювання авіаквитків)
http://www.tau.org.ua/	Туристична асоціація України, метою є об'єднання зусиль працівників туристичної та суміжних галузей для спільних дій щодо захисту своїх законних прав, задоволення професійних і соціальних інтересів, сприяння розвитку туризму в Україні
http://www.tourua.com/	Пошук турів за різними типами і видами туризму, сервісна підтримка, інформація про туристичних операторів і агентів, постачальників туристичних послуг. Особливістю порталу є наявність "Конструктора турів".
http://turistua.com/	Туристичний портал, що містить всю необхідну інформацію для туризму і відпочинку: тури, що "горять", путівки, білети, готелі, товари для туризму, новини туризму. Додаткові послуги: бронювання і замовлення квитків, інформація про готелі, погоду і клімат у різних країнах світу, відгуки клієнтів, національна кухня та традиції, визначні пам'ятки тощо.
http://www.turne.com.ua/	Пошук турів, новини туризму, опис країн, цінові пропозиції
http://www.turmira.com/	Соціальна мережа мандрівників: інформація про відпочинок і туризм, пошук турів, відгуки клієнтів, можливість пошуку попутчиків.
http://www.turbaza.com.ua/	Пошук турів, можливість оформлення підписки на інформацію від різних туристичних фірм України про оновлення їх асортименту
http://www.ukrainetour.in.ua/	Інформація про послуги українських туристичних операторів, внутрішній тав'язний туризм
http://www.ukrtravel.net/	Українська туристична мережа – пошук турів, інформація про них, новини туризму, рейтинг туристичних фірм і їх послуг, пошук попутчиків
http://www.greentour.com.ua/	Спілка сприяння сільського зеленого туризму України, рейтинг українських садиб, інформація про них за регіонами

Незважаючи на велику кількість різних інформаційних туристичних сайтів і порталів, жодний з них не є досконалим, хоча й містить досить великий обсяг інформації. Серед основних недоліків можна визначити:

- дублювання інформації інших сайтів, особливо новин туризму;

-
- застарілість даних і пропозицій турів;
 - обмежена можливість вибору з існуючих пропозицій;
 - значна завантаженість рекламними лінками, баннерами і спамом;
 - деякі сайти є неповністю розробленими і не містять жодної інформації за певними розділами тощо.

Висновки з даного дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямі

Говорячи про можливі перспективи застосування сучасних інформаційних технологій у галузі туристичного бізнесу фахівці зазначають, що поширення інформаційних технологій буде залежати від ряду додаткових соціокультурних, економічних і політичних факторів. Самі по собі інформаційні технології не можуть створювати нові конкурентоспроможні туристичні продукти та послуги і лише поєднання технологій із рядом соціальних, інституціональних, соціальних, політичних і культурних факторів приведе до створення нових комбінацій товарів і послуг, методів, ринків тощо.

Література

1. Кобченко А.А. Інформаційні технології в туризмі як елемент економічної безпеки держави [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://global-national.in.ua/archive/19-2017/18.pdf>
2. Гейдарова О.В. Інформаційні технології у моделюванні процесів прийняття рішень на підприємстві/ О.В.Гейдарова, В.П. Паюк// Вісник ХНУ. – Хмельницький: ХНУ, 2018. – С.228-230
3. Гейдарова О.В. Інформаційно-комунікаційні технології у забезпеченні бізнес-процесів організації// Міжнародна науково-практична конференція “Актуальні проблеми економіки, фінансів, менеджменту і права”. 2 грудня 2022. – Житомир
4. Гейдарова О.В. Особливості захисту сучасних інформаційно-комунікаційних технологій в управлінні організацією// Міжнародна НПК «Сучасні технології менеджменту», Польща, Україна, 15-16 жовтня, 2022, м Пшеворськ, Польща
5. Офіційний сайт Всесвітньої організації туризму [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.world-tourism.org>
6. Jadhav V.S. Information technology in Tourism / V.S. Jadhav, S.D. Mundhe // International Journal Science and Information Technologies. – 2011. – № 2 (6). – P. 2824.

References

1. Kobchenko A.A. Informacijni tehnologiyi v turizmi yak element ekonomichnoyi bezpeki derzhavi [Elektronnij resurs]. – Rezhim dostupu: <http://global-national.in.ua/archive/19-2017/18.pdf>
2. Heidarova O.V. Informacijni tehnologiyi u modelyuvanni procesiv priynyattya rishen na pidpriyemstvi/ O.V.Geidarova, V.P. Payuk// Visnik HNU. – Hmelnickij: HNU, 2018. – S.228-230
3. Heidarova O.V. Informacijno-komunikacijni tehnologiyi u zabezpechenni biznes-procesiv organizacijy// Mizhnarodna naukovopraktichna konferenciya “Aktualni problemi ekonomiki, finansiv, menedzhmentu i prava”. 2 grudnya 2022. – Zhitomir
4. Heidarova O.V. Osoblivosti zahistu suchasnih informacijno-komunikacijnih tehnologij v upravlinni organizacijeyu// Mizhnarodna NPK «Suchasni tehnologiyi menedzhmentu», Polsha, Ukrayina, 15-16 zhovtnya, 2022, m Pshevorsk, Polsha
5. Oficijnij sayt Vsesvitnoyi organizaciji turizmu [Elektronnij resurs]. – Rezhim dostupu: <http://www.world-tourism.org>
6. Jadhav V.S. Information technology in Tourism / V.S. Jadhav, S.D. Mundhe // International Journal Science and Information Technologies. – 2011. – № 2 (6). – P. 2824.