

**Секція: КОМП'ЮТЕРНО-ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ ТА СИСТЕМИ
ЗВ'ЯЗКУ**

УДК 338.48

Л.А. Гнучих, к.т.н., доц., В.В. Носкова

Харківський національний університет будівництва та архітектури, Україна

**ЗАСТОСУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ТУРИСТИЧНІЙ
ДІЯЛЬНОСТІ**

L.A. Gnuchikh, Ph.D., Assoc. Prof., V.V. Noskova

**THE APPLICATION OF INFORMATION TECHNOLOGY IN TOURISM BUSINESS
ACTIVITIES**

Індустрія туризму багатогранна та вимагає застосування сучасних інформаційних технологій, починаючи від розробки спеціалізованих програмних засобів, що забезпечують автоматизацію роботи окремої туристичної фірми чи готелю, до використання глобальних комп'ютерних мереж. За останні роки в туризмі використовується значна кількість новітніх комп'ютерних технологій, наприклад, глобальні системи резервування, інтегровані комунікаційні мережі, системи мультимедіа, інформаційні системи менеджменту та ін.

Інформаційні системи стають необхідним засобом забезпечення технологічного процесу, моделювання, моніторингу і прогнозування екологічних, економічних та інноваційних процесів на підприємствах туристичної галузі. Ефективне автоматизоване інформаційне і технологічне управління – це ключова ланка в підвищенні економічної ефективності і поліпшенні якості послуг. Тому для швидкого і безпомилкового контролю, повноцінного аналізу існуючої ситуації, швидкості і повноти обслуговування клієнта важливим стає впровадження систем підтримки прийняття рішень (СППР).

Сучасні комп'ютерні інформаційні технології здатні кардинально змінювати методичну, інформаційну та технологічну складові управлінських процесів і здійснювати їх на якісно новому, більш ефективному рівні. Однак, в даний час все ще існує ряд об'єктивних факторів, що стримують темпи їх впровадження в країні, до яких можна віднести наступні: економічну нестабільність, законодавче забезпечення, недостатність освіти управлінських кадрів у сфері інформаційних технологій, дефіцит фахівців у галузі інформації, недостатнє державне фінансування науково-дослідних і практичних розробок. Також існує низка проблем на рівні туристичних підприємств: недостатня компетентність як керівництва всіх рівнів управління підприємством, так і рядових працівників управлінської сфери щодо питань автоматизації (впровадження нових інформаційних систем і технологій); прихильність традиційному підходу у сфері управління. І хоча багато керівників і фахівці розуміють, що час вимагає нових підходів до реалізації більшості завдань, але втілювати їх на практиці не квапляться. Це стосується як типових завдань, так і принципово нових завдань [1].

Інформаційні технології управління, що багато років використовуються у світовій індустрії, на українському ринку присутні відносно недавно. Для більшості фірм України, які займаються туристичною діяльністю (близько 60%), впровадження СППР є необхідним, важливим чинником для успішного розвитку бізнесу. Як в усьому світі, так і в Україні їх використання стає засобом конкурентної боротьби туроператорів [2].

СППР функціонують як в окремих туристичних фірмах, так і в цілих мережах даної галузі. Вони оснащені могутнім інструментарієм зі збереження та управління кореспонденцією між відділом продажів туристичної фірми і клієнтами. Сучасні СППР працюють не тільки в локальній мережі, але і мають можливість підключення до робо-

ти в глобальній мережі Інтернет. Перевагами таких технологій є те, що даний процес дозволяє проводити гнучку маркетингову і цінову політику, досягаючи при цьому максимальної прибутковості від кожної отриманої заявки чи пропозиції. Завдяки цьому туристична фірма має можливість створювати високоефективну стратегію продажу, що базується на аналізі тенденцій і взаємодій на ринку, контролювати умови реалізації своїх пакетів послуг (мінімальний тариф, тривалість туру, обмеження на кількість проданих путівок різних типів, вимоги, гарантії заявок, передоплату та ін.), приводячи їх у відповідність з кон'юнктурою ринку у будь-якому географічному регіоні. У такий спосіб туристична фірма одержує максимально можливу віддачу від кожного сегменту ринку.

Результатом впровадження будь-якої СППР в туристичній галузі є підвищення ефективності роботи, високий рівень сервісу для клієнтів і суворий фінансовий контроль.

Аналіз потреб суб'єктів туризму та користувачів його послуг дозволяє стверджувати, що інформаційні технології повинні відповідати таким основним вимогам: бути достатньо простими й доступними у користуванні, що важливо для споживачів, які не відносяться до категорії професіоналів в галузі автоматизації; відповідати критерію швидкої окупності і потребувати мінімальних затрат праці та коштів на забезпечення функціонування; характеризуватися гнучкістю та широкими можливостями до розвитку й удосконалення (доповнення); бути здатними самостійно поширювати відкрити інформацію з метою залучення нових клієнтів і споживачів; мати максимальну інформативність і здатність генерувати альтернативні варіанти пропонованих туристичних послуг тощо.

Розв'язання сучасних задач в галузі туризму без створення спеціалізованих СППР є трудомістким, так як процес підтримки та прийняття рішень з розвитку туризму характеризується ієрархією рівнів управління і багатофункціональністю. Тому, автоматизація прийняття рішень забезпечує: вищий рівень – інформацією стосовно аналізу ринку, кон'юнктури, конкуренції, альтернативних варіантів пошуку стратегії та сценаріїв розвитку галузі та підприємств; середній рівень – вирішення завдань з розрахунку планових показників, контролю за їх виконанням; оперативний рівень – оброблення фактичних результатів діяльності в реальному масштабі часу в міру їх виникнення.

Система повинна проектуватись з огляду на те, що потенційний користувач – фахівець у своїй галузі, з високою ймовірністю не володітиме спеціальними знаннями з побудови математичних моделей, тому розроблювана ІТ, крім використання методів аналізу, оцінки і вироблення рішень, з одного боку, повинна мати зручний для користувача інтерфейс, забезпечувати роботу з експертами, містити засоби редагування і налаштування моделей, а також – візуалізації усього процесу побудови моделі, аналізу результатів моделювання, їх інтерпретації і пояснення [3].

Література

1. Коваль П.Ф., Алешугіна Н.О., Андрєєва Г.П., В'їзний туризм: Навчальний посібник: Ніжин, Видавництво Лук'яненко В.В., 2010. - 304 с.
2. Застосування інформаційних технологій в туризмі [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://it-tehnolog.com/informatsiyini-tehnologiyi/zastosuvannya-informatsiyinih-tehnologiy-v-turizmi/>
3. Використання інформаційних технологій для підтримки прийняття рішень у туризмі [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://lib.chdu.edu.ua/pdf/naukpraci/computer/2011/173-161-9.pdf>