

УДК 004.891.2

¹Веретеннікова Н.В., ¹Кунанець Н.Е. д.н.с.к., с.н.с., ¹Пасічник В.В. д.т.н., проф,
²Мацюк О.В. к.т.н., доц.

¹Національний університет «Львівська політехніка», Україна

²Тернопільський національний технічний університет ім. І.Пулюя, Україна

ВІРТУАЛЬНІ КОМПАНІЇ В ГАЛУЗІ ТУРИЗМУ: СОЦІОКОМУНІКАЦІЙНИЙ АСПЕКТ

Veretennikova N. V., Kunanets N.E. Dr., Prof., Pasichnyk V.V. Dr., Prof., Matsiuk O.V. PhD, Assoc. Prof.

VIRTUAL COMPANIES IN THE FIELD OF TOURISM : SOCIAL AND COMMUNICATION ASPECT

Активне розгортання сучасних електронних платформ у багатьох галузях бізнесу спричинило потребу створення віртуальних установ. Не є виключенням і галузь туризму. Створення віртуальних компаній туристичного профілю відбувається на тлі формування крупномасштабної розподіленої обчислювальної, комунікаційної, інформаційної інфраструктури, що в свою чергу ґрунтується на міждисциплінарних підходах.

В цьому контексті все більш очевидною і закономірною постає проблема розроблення цілого класу нових соціокомунікаційних методів і засобів, а на їх основі і відповідних технологій, зорієнтованих на використання в умовах віртуальних установ.

У роботі проаналізовано основні соціокомунікаційні проблеми та запропоновано оригінальні підходи до формування віртуальних установ туристичної галузі.

У роботах Д. Зонненвальда подано аналіз концепцій організаційних структур у формі віртуальних організацій [2] та особливості технологій інформаційного обміну [3]. У низці публікацій [4,6] аналізуються різні способи налагодження комунікації у віртуальних установах. Проблеми розвитку віртуальних організацій розглянуто в статті «Supporting Scientific Collaboration: Methods, Tools and Concepts» [1].

На початковому етапі формування методологічної концепції віртуальних установ необхідним є проведення комплексних наукових досліджень, які б сприяли розробленню соціокомунікаційних технологій індивідуального, групового спілкування їх співробітників, забезпечення спільного доступу до інформаційних ресурсів, а також ефективною та зручною у використанні різноплановими фахівцями комп'ютерної, телекомунікаційної та програмно-алгоритмічної інфраструктури.

Формування соціокомунікаційних технологій передбачає розроблення розподілених технологій для інформаційної підтримки спільної колективної роботи, опрацювання множини розрізнених, різнопланових та різноформатних концептуальних та аналітичних даних, а також подолання полі мовних бар'єрів та георозподіленості інформаційно-комунікаційного середовища.

Реалізація концепції віртуальної компанії потребує формування та підтримки роботи віртуального колективу. Такі колективи зазвичай об'єднують географічно або інституційно розподілених працівників, що є фахівцями у різних галузях знань.

Концепція формування та ефективного функціонування віртуального колективу підкріплюється відповідними архітектурними та технічними рішеннями, які сприяють забезпеченню бажаного результату. Це генерує потребу вибору партнерів, з врахуванням багатьох чинників, як суб'єктивного, так і об'єктивного характеру [6] і обов'язково базується на компетентнісному підході, який отримав широке розповсюдження у галузі управління людськими ресурсами [7]. Компетентність – це

здатність поєднання знань та навиків для ефективного виконання чітко визначених завдань.

При визначенні рейтингу кандидата на участь в роботі такого колективу враховуються зовнішні фактори, які впливають на визначення його відповідності, і не можуть бути певним чином класифіковані, а лише змодельовані для тієї чи іншої ситуації. Важливу роль при визначенні рейтингу кандидата відіграє його вміння працювати в команді, оскільки необхідною вимогою є його активна співпраця з колективом з метою досягнення спільної для бізнесу мети.

До віртуальних колективів обов'язково включаються спеціалісти ІТ галузі: для технологічної підтримки формування консолідованих інформаційних ресурсів, розроблення програмного забезпечення та технічної підтримки комп'ютерних і телекомунікаційних засобів, які в повній мірі відповідають потребам компанії. Це суттєво полегшує процеси розроблення ефективних інформаційно-технологічних систем і програмного забезпечення, що в комплексі сприяє підтримці роботи віртуальних фірми, якщо передбачається використання гіпервеликих баз даних.

Ефективна робота компанії забезпечується завдяки прискіпливому аналізу інформаційних технологій, зручних для реалізації завдань компанії та працездатного інформаційно-технологічного середовища.

Розроблення віртуальної інфраструктури для функціонування компанії у галузі туризму зазвичай відбуваються з використанням технологій хмарних обчислень, які забезпечують зберігання і доступ до великих об'ємів даних та знань.

Важливим питанням у віртуально-організованих компаніях загалом і в галузі туризму, зокрема, є формування зручних інтерфейсів та забезпечення адаптивних середовищ спілкування співробітників, що реалізується на основі онтологічних подань відповідних проблемних галузей та ситуацій.

Інноваційні технологічні виклики суспільства, заснованого на знаннях, все частіше формують запит на започаткування нового напрямку інженерії, яку пропонуємо називати соціокомунікаційною інженерією. Процеси проектування та побудови віртуальних компаній в галузі туризму безсумнівно належать до наукової проблематики, якою б мала опікуватися саме соціокомунікаційна інженерія. З метою формування цілісного системного трактування цього поняття та його термінологічного подання пропонуємо наступне означення концепту «соціальні комунікації». Необхідність саме такої послідовності наведення означення відповідних концептів природно випливає із їх структурно-функціональної підпорядкованості в загальній онтології проблемної області «Соціальні комунікації». Під терміном соціальні комунікації розумітимемо комплекс технологій, що реалізують функціонування системи суспільної взаємодії, яка забезпечує комунікаційні процеси соціальних інститутів, організованих спільнот та індивідів.

Наведене авторське означення поняття є оригінальним та дещо відмінним від розлогих, часто не верифікованих трактувань терміну «соціальні комунікації», що зафіксовані в ряді вітчизняних термінологічних словників та україномовному поданні Вікіпедії.

Базуючись на такому формулюванні попереднього поняття означимо концепт «соціальна інженерія» наступним чином:

«Соціальна інженерія – наука яка вивчає та досліджує методи, засоби та способи проектування і побудови елементів, підсистем та систем соціальних комунікацій в інформаційному суспільстві, а згодом і в суспільстві знань.

При такому розумінні нового виду інженерії подамо примірний перелік об'єктів, які слід трактувати, як об'єкти, що є предметом вивчення та дослідження соціальної інженерії, зокрема, є: соціальні мережі; системи електронного урядування; системи

електронної науки; системи електронного бізнесу; системи електронного навчання; реальні та віртуальні соціокомунікаційні спільноти; соціальні інституції, такі як бібліотеки, ЗМІ, архіви та ін.

Таким чином, при створенні віртуальної компанії у галузі туризму доцільно використовувати широкий спектр соціокомунікаційних методів та засобів, які забезпечують ефективну реалізацію її функцій з використанням сучасних комп'ютерних інформаційних та телекомунікаційних технологій. Причому, інтеграція інформаційних ресурсів у цих системах передбачає можливість використання принципів консолідації та федералізації.

Одним з вдалих прикладів побудови такого класу систем є міжнародний проект, розроблений швейцарським туроператором SwissHalley [8].

Перелік посилань

1. Jirotko M. Supporting Scientific Collaboration: Methods, Tools and Concepts / Jirotko M., Lee C.P., Olson G.M. // *Computer Supported Cooperative Work*. – 2013. – Vol. 22. – P. 667–715.
2. Sonnenwald D. H. Evaluating a scientific collaboratory: Results of a controlled experiment. / Sonnenwald D. H., Whitton M.C., Maglaughlin K. L. // *ACM Transactions on Computer-Human Interaction (TOCHI)*. – 2003. – Vol. 10, no. 2. – P. 150–176.
3. Sonnenwald D. H. Designing to support situation awareness across distances: an example from a scientific collaboratory. / Sonnenwald D. H., Whitton M.C., Maglaughlin K. L. // *Information Processing & Management*. – 2004. – Vol. 40, no. 6. – P. 989-1011.
4. Shared Understandings in e-Science Projects [Електронний ресурс] / Darch P. et. al. // Technical Report, Oxford e-Research Centre, Oxford University. – Режим доступу: https://www.oerc.ox.ac.uk/sites/default/files/uploads/ProjectFiles/FLESSR/HiPerDNO/embedding/Shared_Understanding%2030%20June.pdf
5. Project Management in e-Science [Електронний ресурс] / Andrew Warr, et al. // A report from the 'Embedding e-Science Applications: Designing and Managing for Usability' project (EPSRC Grant No: EP/D049733/1). – Режим доступу: <https://www.oerc.ox.ac.uk/sites/default/files/uploads/ProjectFiles/FLESSR/HiPerDNO/embedding/Project%20Management%20Report.pdfm>
6. Roberts B. Request based virtual organisations (RBVO): an implementation scenario / Bob Roberts, Adomas Svirskas, Brian Matthews // *Collaborative Networks and Their Breeding Environments: IFIP TC5 WG 5.5 Sixth IFIP Working Conference on VIRTUAL ENTERPRISES (26-28 September, 2005, Valencia, Spain)* / Edited by Luis M. Camarinha-Matos, Hamideh Afsarmanesh and Angel Ortiz. – Valencia, 2005. – P. 3-17.
7. Camarinha-Matos L. M. Towards a framework for creation of dynamic virtual organizations / Luis M. Camarinha-Matos, Ivan Silveri, Hamideh Afsarmanesh, Ana Ines Oliveira // *Collaborative Networks and Their Breeding Environments: IFIP TC5 WG 5.5 Sixth IFIP Working Conference on VIRTUAL ENTERPRISES (26-28 September, 2005, Valencia, Spain)* / Edited by Luis M. Camarinha-Matos, Hamideh Afsarmanesh and Angel Ortiz. – Valencia, 2005. – P. 69-81.
8. SwissHalley. – Режим доступу: <https://www.fireflies.com/>