

УДК 339.138

Ю.І. Кулик

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У СФЕРІ ТУРИЗМУ

Kulyk Yliia

USE OF INFORMATION TECHNOLOGIES IN THE FIELD OF TOURISM

Туризм на сучасному етапі економічного розвитку є одним із найбільш високоприбуткових і динамічних секторів світової економіки, яка невпинно розвивається. В Україні в умовах глобалізації значно зростає роль інформаційних технологій у сфері туризму. Це спричинено особливостями створення та реалізації туристичних послуг, зокрема географічним розміщенням туристів, їх кількістю, віддаленістю місця реалізації туристичних послуг від місця їх споживання.

Стрімкий розвиток інформаційних технологій вплинув на динаміку вітчизняного та міжнародного туризму. В Україні переважає виїзний туризм, який за останній період зріс практично на 50%; порівняно з в'їзним, який продовжує спадати. Це, в першу чергу, спричинено недостатньою інформованістю про вітчизняний туристичний продукт, відсутністю баз даних туристичного профілю в окремих регіонах країни; поганою інфраструктурою. Все це гальмує розвиток національного туризму, який міг би бути візитною картою України у міжнародному просторі, виконувати економічні та соціальні функції. Наявність проблем підтверджується недостатнім рівнем використання новітніх інформаційних технологій у туристичній сфері.

Україна має всі передумови для успішного розвитку туристичної галузі і за рівнем забезпеченості природними та історико-культурними ресурсами посідає одне з провідних місць в Європі. Проте, саме туристична галузь має значний невикористаний резерв - посилення конкурентоспроможності на світовій економічній арені. Високий туристичний потенціал не є гарантом успіху туристичної сфери, яка не може існувати без комплексного підходу до вдосконалення туристичної інфраструктури та інформаційного забезпечення.

Останнім часом із динамічним розвитком комп'ютерної техніки, можливістю вільного доступу до мереж, появою і використанням різноманітних новітніх інформаційних технологій у різних галузях економіки набули поширення комп'ютерні системи бронювання. Відповідно до ст. 1 Угоди між урядом України та урядом Королівства Нідерландів про повітряне сполучення, термін "комп'ютерна система бронювання" (КСБ) означає автоматизовану систему, яка містить інформацію про розклад польотів, пасажиромісткість повітряного транспорту, тарифи та супутні послуги, і за допомогою якої можна забронювати та/або придбати квитки, та яка є доступною для туристичних агентів [1].

Зростання обсягів туризму впливає на такі ключові сектори господарства, як транспорт і зв'язок, торгівлю, будівництво, сільське господарство, виробництво споживчих товарів, освіту, культуру та ін. Він сприяє швидкому соціально-економічному розвитку окремих громад, регіонів і країн. Соціальний аспект значущості туризму доповнюється його ефективним впливом на регіони та місцеві громади шляхом покращання комунікаційних систем, забезпечення робочими місцями, розвитком культури й освітнього рівня місцевого населення. У деяких регіонах, віддалених від промислових і культурних центрів, тільки туризм спроможний виконувати ці функції.

Комп'ютерні системи бронювання передбачають можливість оформити проживання в готелі, оренду автомобіля, замовити круїзну поїздку, отримати інформацію про місце перебування, курси валют, погодні умови, автобусне та залізничне сполучення. Тобто такі системи дозволяють резервувати всі основні сегменти туру – від місць у готелях до квитків у на концерт і страхових полісів.

На сьогодні близько 50% європейських туроператорів та 60% туристичних агентств пропонують он-лайн-бронювання турів. В Європі спостерігається тенденція бронювання місць у готелях туристами без участі посередників, що дає можливість зекономити до 40%

вартості проживання. [2]. В зв'язку з всесвітньою пандемією «Covid-19» замовлення поїздок через Інтернет набирає популярності і стає життєво необхідним, так як можливість онлайн-бронювання забезпечує туристам економію часу на поїздках до офісу туристичної компанії, безпеку їх життєдіяльності, а туристичним підприємствам – на відкритті нових офісів.

Комп'ютерна система бронювання допомагає суттєво скоротити час обслуговування споживачів, забезпечити резервування в режимі он-лайн, знизити собівартість послуг, оптимізувати формування маршруту туристів за ціною, часом польоту й іншими завданнями. Поширення комп'ютерних систем резервування пов'язане в першу чергу зі збільшенням обсягів послуг та розширенням їхнього асортименту, скороченням вартості електронних послуг бронювання і резервування.

Із впровадженням комп'ютерних технологій в туристичній сфері вдалося подолати організаційні складнощі із невідповідністю за часом акту купівлі-продажу і надання послуг. Даний процес є триєдиним, що включає обслуговування при купівлі-продажу комплексу послуг, подорожі і перебуванні в туристичних пунктах. Таким чином, туристичне обслуговування охоплює одночасно діяльність у виробництві, пропозиції і реалізації послуг і товарів. Туристичні послуги і товари виробляються і надаються при високих вимогах до якості середовища, обстановки або матеріально-технічної бази відпочинку. Для основних і додаткових послуг і товарів наявність матеріальної бази є умовою, без якого не може бути споживання. Отже, діяльність по створенню і підтримці матеріально-технічної бази туризму обумовлює виробництво і продаж послуг і товарів, і тому вона також включається як складова в туристичне обслуговування [3].

Безпосереднє ж обслуговування - це своєрідний процес складних взаємостосунків між обслуговуючим персоналом і туристами, в якому здійснюється одночасно створення, пропозиція і споживання більшої частини послуг і товарів.

Туристична індустрія є багатогранна сфера, яка охоплює різногалузеві види господарської діяльності, оскільки туристи несуть витрати практично в усіх секторах економіки. Головною проблемою при віднесенні окремих видів діяльності до туристичної індустрії вибір класифікаційних ознак. Економічна діяльність, пов'язана з туризмом, традиційно визначається з точки зору попиту, споживання товарів і послуг відвідувачами та витрат, які вони несуть. Туристична сфера є інформаційно насиченою, тому для забезпечення якісного рівня її управління необхідно використовувати сучасні інформаційні технології. У діяльності туристичних підприємств знайшли широке застосування інформаційні системи менеджменту, які забезпечують необхідною інформацією для прийняття управлінського рішення. Інформаційні системи менеджменту включають як спеціалізовані, так і програмні продукти загального призначення.

Інтеграція України у світовий економічний простір, глобалізація економічних процесів вимагає нових підходів до інформаційного забезпечення туризму. Інтернет як один з видів інформаційних технологій стрімко розвивається як у світовому масштабі так і в Україні, його використовують для прямого маркетингу, електронної торгівлі, як ресурс рекламного каналу.

Таким чином, держава повинна підтримувати і сприяти розвитку інформаційних технологій у туристичній сфері.

Література:

1. Угода між Урядом України та Урядом Королівства Нідерландів про повітряне сполучення / Офіційний сайт Міністерства транспорту та зв'язку України. URL: www.mtu.gov.ua/mintrans/control.
2. Інтернет изменит туриндустрию в ближайшее время [Электронный ресурс] / Сайт Держ. служби туризму і курортів Міністерства культури і туризму України. Режим доступу <http://www.tourism.gov.ua/publ.aspx>
3. National Commission on the Environment. Choosing a Sustainable Future: The Report of the National Commission on the Environment. - Washington D.C.: Island Press. - 1993. - 158p.