

РОЛЬ ІТ-ПРОДУКТІВ У ДІЯЛЬНОСТІ ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВ

Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця

***Анотація.** У публікації проаналізовано фактори, що стимулюють використання сучасних інформаційних технологій у підприємницькій діяльності. Визначено роль ІТ- продуктів, які використовуються у діяльності туристичних підприємств*

Ключові слова: інформаційні системи; ІТ-продукт; програмне забезпечення; туристичне підприємство

THE ROLE OF IT-PRODUCTS IN THE ACTIVITIES OF TOURISM ENTERPRISES

***Abstract.** The publication analyzes the factors that stimulate the use of modern information technology in business. The role of IT-products in the activities of tourism enterprises is determined*

Keywords: information systems; IT product; Software; tourist enterprise

Сучасна підприємницька діяльність зазнала суттєвих змін, що обумовлено тенденціями 2020 року. Для одних підприємств ці зміни відобразилися у падіннях обсягів реалізації та, як наслідок, закриття бізнесу, для інших - стало поштовхом до пропозиції нових продуктів (послуг) чи пошуку нових ринків. Відповідно бізнес з кожним роком змінює, або доповнює, традиційний формат на онлайн, використовуючи при цьому також й інноваційні технології, що покликані підвищувати ефективність підприємницької діяльності.

Для того, щоб підприємницька діяльність приносила прибуток, в сучасних умовах, важливим є використання інформаційних систем та технологій. Особливо актуальним є використання програмних продуктів у діяльності туристичних підприємств, що сприяють ефективній комунікації зі споживачами, швидкій взаємодії між ними, підвищенні продуктивності праці персоналу та якості надання послуг, ефективному реагуванні на зміни зовнішнього середовища та формуванні позитивного іміджу сучасного підприємства. Так за даними [1], використання інформаційних програмних продуктів у туризмі суттєво залежить від світових тенденцій у розвитку індустрії гостинності. При цьому, найбільш важливу роль відіграють послуги з авіаперевезення та розміщення, де ІТ-продукти розвиваються динамічно та з урахуванням мінливості зовнішнього середовища. Впровадження у практичну діяльність відповідного програмного забезпечення залежить також і безпосередньо від стану ринку інформаційних технологій у туризмі та перспектив його розвитку.

На наш погляд, визначення [2] є вдалим та охоплює усі складові інформаційних технологій у туризмі, під якими прийнято вважати систему методів та інструментів, що дозволяють збирати, обробляти, зберігати та передавати інформацію на основі використання засобів зв'язку, комп'ютерних та мобільних засобів, які застосовуються при управлінні туристичним підприємством. Зокрема, у обслуговуванні клієнтів, співпраці з контрагентами, посередниками, органами державної та місцевої влади.

Основними факторами, що стимулюють застосування сучасних інформаційних технологій у діяльності підприємств туристичної сфери є швидкий розвиток конкуренції, динамічні темпи розвитку інформації та доступ до неї, високі вимоги споживачів до якості та асортименту туристичних послуг, ефективна комунікація між усіма стейкхолдерами. Також розвиток інформаційних технологій пов'язаний з такими чинниками як необмежений обсяг інформації, що

дозволяє відтворити дані туристичного підприємства про власну діяльність, специфіку та наочні матеріали, широта охоплення аудиторії, що у свою чергу, дозволяє не лише збільшити число потенційних споживачів, але й збільшити конверсію, цілодобовий доступ з активним feedback та інтерактивний режим [3].

Попри велику кількість позитивних факторів при впровадженні у діяльність туристичних підприємств інформаційних технологій, рівень охоплення ними залишається на досить низькому рівні (приблизно 40%). Це можна пояснити, у першу чергу, вартістю програмного забезпечення, а також відсутністю висококваліфікованих працівників, які можуть швидко адаптуватися до постійних змін.

У сучасних умовах існує велике різноманіття ІТ-продуктів, що можуть використовуватися туристичними підприємствами у власній діяльності. При цьому, автоматизація туристичного бізнесу передбачає використання як загального, так і спеціального програмного забезпечення. Це може бути використання стандартного програмного забезпечення (наприклад, MS Office), програм-перекладачів, бухгалтерських (наприклад, 1С), фінансових систем управління.

Серед спеціальних інформаційних технологій слід відмітити «МастерТур», «СамоТур», «Парус Турагенство», «Оверія-Туризм», «1С: Підприємств 8: Турагенство». Важливим також є використання систем бронювання, таких як глобальних дистриб'юторських систем (наприклад, Amadeus, Galileo), готельних послуг (наприклад Opera, Fidelio, Servio) тощо. Використання онлайн-сервісів значно полегшує роботу підприємства, що дозволяє швидко здійснити онлайн-бронювання турів, квитків, транспорту чи страхових послуг.

Кожен інформаційний продукт має як переваги, що проявляються у розрахунку калькуляції туристичних продуктів, формуванні ціни та програми лояльності, просуванні послуг, роботі з постачальниками та партнерами, автоматизації бізнес-процесів, так і певні недоліки. Однак вибір конкретного ІТ-продукту залежить від специфіки самого туристичного підприємства, його фінансових можливостей, швидкості роботи програми та відповідності розвитку туристичного ринку.

Інформаційні технології дозволяють не лише оцінити стан справ підприємства, але й управляти продажами, оцінювати та оптимізувати канали збуту. Це, у свою чергу, суттєво впливає на кінцевий результат діяльності туристичного підприємства та забезпечує ефективне управління як роботою персоналу, так і роботи з клієнтами.

Отже, розвиток туристичного підприємства багато в чому залежить саме від використання сучасних інформаційних технологій, що можуть розглядатися як фактор його конкурентоспроможності. Оперативність, точність, швидкість та відповідність вимогам мінливого середовища – ключові переваги використання сучасних ІТ-продуктів у діяльності туристичних підприємств.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Аметустаєва Д.М. Роль інформаційних технологій в управлінні туристичним підприємством. *Ученые записки Крымского инженерно-педагогического университета. Экономические науки*. 2014. 47. С. 132-138.
2. Мельниченко С.В. ІТ-стратегії в діяльності туристичних підприємств: етапи їх формування та реалізації. *Формування ринкової економіки* : зб. наук. праць м. Київ. 2008. С. 255-262.
3. Опалько М.С., Примак Т.Ю. Автоматизація управління підприємством як засіб підвищення ефективності його діяльності. *Молодий вчений*. 2016. № 5 (32). С. 585-588.

Погуда Наталія Вікторівна, кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри туризму, Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця, Харків, e-mail: nvpoguda@gmail.com

Nataliia V. Pohuda – PhD in Economics, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Tourism, Simon Kuznets Kharkiv National University of Economics, Kharkiv, e-mail: nvpoguda@gmail.com