

ВПЛИВ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ НА ДІЯЛЬНІСТЬ ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА

Національний університет біоресурсів і природокористування України, м. Київ

***Анотація.** Розглянуто вплив інформаційних технологій на діяльність туристичного підприємства. Охарактеризовано основні напрями застосування інформаційних технологій у туризмі. Вказано причини малого впровадження інформаційних технологій у діяльність туристичних фірм.*

Ключові слова: інформаційні технології, туризм, бронювання, соціальні мережі.

***Abstract.** The influence of information technologies on the activity of a tourist enterprise is considered. The main areas of application of information technologies in tourism are characterized. The reasons for the low implementation of information technologies in the activities of tourist companies are indicated.*

Keywords: information technology, tourism, reservation, social networks.

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

Вплив інформаційних технологій на розвиток туризму значний, оскільки пов'язаний з ефективністю роботи кожного туристичного оператора окремо, так і усього туристичного бізнесу в цілому. Це впливає на конкурентоспроможність підприємства на ринку. Тому на сьогоднішній день представити діяльність туристичного підприємства без використання мережі Інтернет просто неможливо. Дана мережа використовується практично у всіх бізнес-процесах всередині туристичного підприємства, починаючи від пошуку та приваблювання клієнтів закінчуючи формуванням туристичного продукту, також надає величезну кількість інформації, яка необхідна в роботі туристичного підприємства (адреси засобів розміщення, розклад авіарейсів, візові формальності). Використання мережі Інтернет в сфері туризму включає й інші напрямки:

- відкритий доступ до використання сучасних комунікаційних систем, таких як електронна пошта, це значно скорочує витрати підприємства;
- можливість для створення і просування внутрішньо корпоративних систем бронювання своїх турів в Інтернеті;
- для формування якісного туристичного продукту туристичні фірми отримують довідкову інформацію щодо цін, тарифів, країн, прогнози погоди тощо;
- запровадження онлайн-мультимедійних технологій, у вигляді каталогів;
- можливість формування нових маркетингових каналів просування туристичних послуг, зокрема, створення web-сайтів підприємства, або спільнот у різних соціальних мережах.

Використання інформаційних технологій у туристичних підприємствах, дає можливість підприємцям і маркетологам дослідити нові можливості туристичного ринку, вивчати різні сегменти ринку (географічний, демографічний).

Вплив інформаційних технологій на туризм здійснюється на різних стадіях створення та просування туристичного продукту (рис. 1).

Найбільший вплив сучасні комп'ютерні технології роблять на реалізацією туристського продукту (розповсюдження і продажі). Перш за все це стосується можливості формування нових маркетингових каналів просування і збуту туристського продукту.

За рівнем представлення у мережі туристичні ресурси класифікують таким чином: сайти загального призначення з туристичними розділами; спеціалізовані туристичні портали та сайти; глобальні системи бронювання; сайти фірм-туроператорів; сайти туристичних агентств; сайти готелів; особисті сторінки подорожуючих.

У сучасних умовах туристичні фірми можуть викори- стовувати Інтернет такими способами:

створити веб-сторінку, на якій розмістити інформацію про фірму і її послуги; розмістити на сайтах рекламу; приймати участь в групах з обміну новинами; спілкуватися за допомогою електронної пошти, ICQ, IP-телефонії; створити віртуальний тур.



Рис. 1. Основні напрями застосування інформаційних технологій у туризмі

Джерело: складено автором на основі [1]

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. Незважаючи на достатню поширеність інформаційних технологій, рівень їх використання вітчизняними підприємствами є досить обмеженим, що зумовлено:

- 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 [2].

Впровадження сучасних інформаційних технологій в систему управління турфірмою вимагає значних капіталовкладень. Оцінка економічної доцільності інвестицій — задача дуже складна, особливо тому, що метою придбання нових технологій є не лише скорочення витрат на робочу силу, але і підвищення якості і розширення асортименту послуг, скорочення термінів підготовки нових послуг і підвищення гнучкості процесу обслуговування. В силу того, що деякі з цих переваг не спричиняють прямого скорочення витрат на робочу силу, виправдати їхній вибір буває дуже складно. Крім того, стрімкий розвиток нових технологій приводить до того, що придбане устаткування застаріває протягом яких-небудь декількох місяців, що робить оцінку витрат і вигод ще більш складною задачею.

Розглянемо позитивні сторони впровадження в практику роботи туристичної фірми автоматизованої інформаційної системи з управління (рис.2).

Інформаційна система туроператора дозволяє у найкоротший термін виключити з асортименту послуги, що реалізуються погано, і замінити їх новими.

Впровадження автоматизованої інформаційної системи дозволяє скоротити витрати на робочу силу, знижуючи потребу в ній, а отже й підвищити продуктивність праці. Тобто робочий час і витрати на оплату праці з надання послуг будуть менше цих же показників при використанні старого підходу.

Економічний ефект одержується також від надання послуг через Інтернет. Таким чином, впровадження інформаційної системи відкриває нові можливості для ефективного вирішення основних задач туристичного бізнесу. Експлуатація системи дозволяє туроператору реалізувати програми ресурсозбереження шляхом зниження експлуатаційних витрат на утримання систем зв'язку, зниження

енергоспоживання, уникнути пікових навантажень, збільшити продуктивність праці, підвищити якість послуг, виконуваних робіт і підвищити кваліфікацію працівників турфірми.

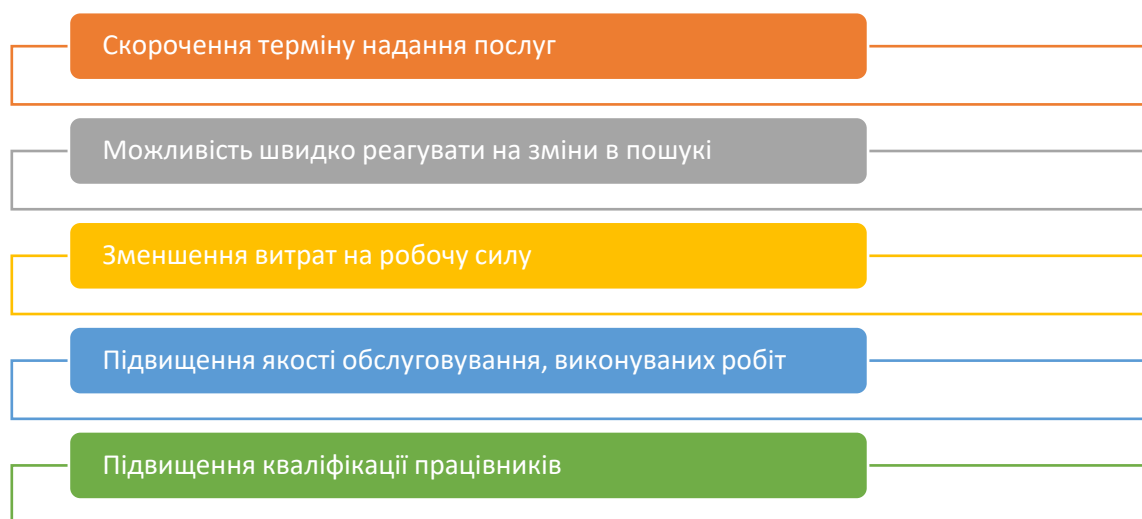


Рис. 2. Позитивні сторони впровадження автоматизованої інформаційної системи з управління туристичним підприємством

Джерело: складено автором

Усе це визначає актуальність застосування інформаційні технологій в умовах розвитку ринкових відносин, координації наукової і практичної діяльності в області сучасних інформаційних технологій.

Як свідчить світовий досвід, лідерство в конкурентній боротьбі здобуває сьогодні та компанія, яка оперативніше реагує на потреби клієнтів і надає послуги за прийнятною ціною і якістю. В умовах переходу до ринкових відносин інформаційний центр набуває першочергового значення, будучи невід'ємним елементом ефективної системи управління наданням послуг гостям.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Анісімов А.В. Інформаційні системи та бази даних: Навчальний посібник для студентів факультету комп'ютерних наук та кібернетики. / Анісімов А.В., Кулябко П.П. – Київ. – 2017. 110 с.
2. Кудінова І.П. Цифрові тенденції в індустрії туризму // Збірник матеріалів ІХ Міжнародної науково-практичної Інтернет-конференції "Глобальні та регіональні проблеми інформатизації в суспільстві і природокористуванні 2021", 13-14 травня 2021 року, НУБіП України, Київ. – К.: НУБіП України, 2021. С. 172-175.
3. Теслик, А. В. Інформаційні технології в туристичній діяльності / А. В. Теслик, О. В. Орлик// Інформатика та інформаційні технології. – 2015. С. 71-79.

Кудінова Ірина Петрівна, кандидат економічних наук, доцент кафедри готельно-ресторанної справи та туризму, Національний університет біоресурсів і природокористування України, м. Київ, ikudinova@nubip.edu.ua

Iryna Kudinova, Associate Professor of the Department of Hotel and Restaurant Business and Tourism of the National University of Bioresources and Nature Management of Ukraine, Kyiv, ikudinova@nubip.edu.ua