

ВПЛИВ СУЧАСНИХ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ НА ТУРИЗМ

Вінницький національний технічний університет

Анотація

В роботі запропоновано рекомендації щодо покращення аспектів сучасних цифрових технологій на туризм та розвитку підприємств з надання послуг міжнародного туризму.

Ключові слова: підприємство, туризм, технології.

Abstract

The paper offers recommendations for improving the aspects of modern digital technologies for tourism and the development of enterprises providing international tourism services.

Keywords: enterprise, tourism, technology.

Вступ

Вплив інформаційних технологій на розвиток міжнародного туризму значний, оскільки прямо пов'язаний з підвищенням ефективності роботи як кожного туроператора окремо, так і усього туристичного бізнесу в цілому. Це прямо впливає на конкурентоздатність фірми на сьогоднішньому ринку. Використання комп'ютерних мереж, Інтернету та Інтернет-технологій, програмні продукти наскрізної автоматизації всіх бізнес-процесів туристичного бізнесу сьогодні не просто питання лідерства і створення конкурентних переваг, але і виживання на ринку в найближчому майбутньому.

Метою статті є дослідження аспектів сучасних цифрових технологій на туризм, а також розвитку підприємств з надання послуг міжнародного туризму.

Основна частина

Використання можливостей технічного обміну сьогодні дозволяє легше і швидше створювати і продавати пакети послуг споживачам, вирішувати задачі фінансово-операційного управління, маркетингового планування, підвищувати конкурентоздатність і кількість продажів. Кожен день приносить нові та ще більш оптимістичні прогнози щодо ролі автоматизації інформаційних технологій в туризмі.

Ефективне автоматизоване інформаційне і технологічне (АІТ) 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, неминучим і незамінним стає впровадження автоматизованих інформаційних систем.

На сьогодні в умовах жорсткої конкуренції і ринкової економіки жодна успішна туристична фірма не може повноцінно розвиватися й ефективно просуватися без сучасних автоматизованих інформаційних технологій.

Інформаційні технології (ІТ) управління з'явилися у світовій індустрії давно — біля двадцяти п'яти років тому, і пройшли великий шлях розвитку. На українському ринку ІТ управління присутні відносно недавно. Експерименти з впровадження даних систем в Україні стали проводитися з середини 90-х років. Кількість впроваджень вимірюється в десятках, а якість впровадження найчастіше є предметом суперечок, слухів, домислів і розчарувань по сьогоднішній день [1].

Можливості автоматизації обслуговування придбали комплексний характер і охоплюють усі процеси функціонування турфірми і взаємин із клієнтами. Донедавна українська туристична індустрія знаходилася в ізоляції від світових тенденцій розвитку, і сьогодні переживає етап масштабної переорієнтації з паперово-ручного методу роботи на застосування автоматизованих ІТ управління. Для

більшості турфірм України близько 60 відсотків, впровадження АІТ управління є необхідним, і вже стало реальним фактом, критично важливим для успішного розвитку бізнесу. Як в усьому світі, так і в Україні, використання сучасних АІТ стає засобом конкурентної боротьби туроператорів.

Загальними особливостями ІТ турфірм є автоматизація процесів планування, обліку і управління основних напрямків діяльності турфірми.

Тому загалом їх можна розглядати як інтегровану сукупність наступних основних підсистем: управління фінансами, управління матеріальними потоками, управління обслуговуванням, управління якістю, управління персоналом, управління збутом, аналіз фінансів, собівартості, оборотних коштів та управління маркетингом[3].

Будь-яка автоматизована "ІТ" набувається на різні технології роботи турфірми і дозволяє враховувати самі прискіпливі вимоги. Разом з тим, системи приносять в турфірму світову практику управління і контролю. Результатом впровадження будь-якої автоматизованої ІТ управління в туристичному комплексі є підвищення ефективності роботи, високий рівень сервісу для клієнтів і суворий фінансовий контроль. Модульність та інтеграція ІТ дозволяє нарощування їхньої функціональності зі зміною потреб туристичного комплексу.

Системи управління продажами турфірми — це сучасний підхід до управління відділом продажів (надання послуг) і вирішення задач з організації і проведення заходів у турфірмі, що ефективно управляє діяльністю комерційного відділу турфірми, здійснює групові продажі, аналізує прибутковість заявок, що надходять, формує цінову політику, складає контракти і контролює їхнє виконання, здійснює бронювання, продаж і оренду конференц-приміщень, допомагає організувати банкети і заходи. Вона сприяє збільшенню продажів при істотній економії ресурсів і часу. Створення пакету необхідних послуг для клієнтів при організації заходів різного характеру відбувається за лічені хвилини — користувач має доступ до необмеженої кількості категорій імен, описів, опцій.

Автоматизовані ІТ управління туристичним комплексом функціонують як в окремих турфірмах, так і в цілих ланцюгах даної галузі. Перехресний продаж між турфірмами збільшує завантаження по групових продажах. Вони оснащені могутнім інструментарієм по збереженню і управлінню всією кореспонденцією між відділом продажів турфірми і клієнтами. Функціональний блок управління документацією зберігає та організує роботу з документами, відправленими клієнтами.

Сучасні АІТ працюють не тільки в локальній мережі турфірми, але і мають можливість підключення і роботи в глобальній мережі Інтернет[2,4,5].

Традиційного методу оцінки економічної ефективності від впровадження АІТ — підрахунку прибутку від капіталу, що інвестується, недостатньо. Для цього потрібна велика методика, здатна показати повну віддачу. А це кількісний і якісний ефект сервісу в туристичній індустрії.

Ефективність досягається й у відділі збуту, про що свідчить підвищення продажів на 50 % і зменшення вартості ліквідних угод на 15 %.

Ефективність для виробничого відділу — це скорочення часу технологічного циклу на 20 % або зниження рівня товарних запасів на 5 %.

Ефективність і матеріальні вигоди від впровадження нового бухгалтерського модулю полягає в скороченні термінів пересилання платіжних документів, прискоренні поточних розрахунків і т.п.

Ефективність досягається за допомогою впровадження нового покоління АІТ туристичних систем, що створюють, свого роду, інтерактивну інформаційну базу по турфірмах загального ланцюга надання послуг, інтегровану з електронними системами бронювання. Запит кінцевого клієнта щодо туристичних послуг автоматично обробляється з урахуванням його індивідуальних переваг, дозволяючи миттєво скласти оптимальну пропозицію, і з великою імовірністю забезпечення позитивної реакції клієнта.

Маркетинг у туристичній індустрії здобуває нового відтінку. Тепер це не лише пошук нових клієнтів, але і робота з людьми, що уже коли-небудь були клієнтами тої чи іншої турфірми. На сьогоднішній день практично кожен туристичний ланцюг пропонує програму заохочення постійних клієнтів. А сучасні інформаційні засоби надають можливості для ефективного управління такими програмами.

Надання виняткового сервісу стає цілком реальним. Нові задачі, нові можливості інтеграції баз даних, інформаційний аналіз, двосторонній зв'язок з міжнародними системами і є остаточною моделлю інформаційних туристичних технологій.

Розглянемо позитивні сторони впровадження в практику роботи тур-фірми автоматизованої інформаційної системи з управління (див. рис.1)[2].

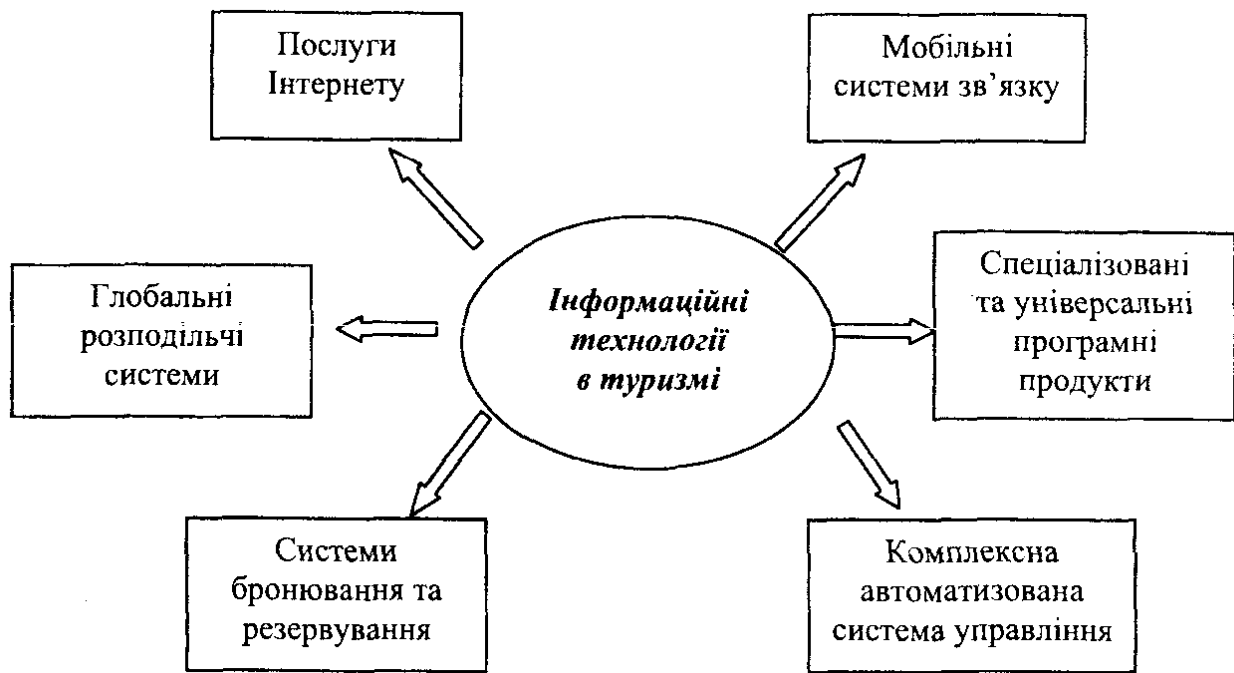


Рис. 1. - Позитивні сторони впровадження автоматизованої інформаційної системи з управління туристичним підприємством.

Таким чином, впровадження інформаційної системи відкриває нові можливості для ефективного вирішення основних задач туристичного бізнесу. Експлуатація системи дозволяє тур-фірмі 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 тур-фірми.

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 фірма, 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. Основним елементом зниження операційних витрат, підвищення якості і швидкості виконання операцій, пов'язаних з наданням послуг є впровадження автоматизованої інформаційної системи, що сприятиме ефективному управлінню потоками інформації та їх обробкою в тур-фірмі[4].

Висновки

Отже, розвиток Інтернету дозволяє не лише здешевити засоби зв'язку, але й отримати реальну можливість налагодити працю всіх учасників ринку туристичних послуг як єдиного офісу. Робота з глобальними системами бронювання через Інтернет дозволяє тур-фірмі не лише надавати всім учасникам ринку оперативну і достовірну інформацію про ціни та асортимент у будь-який момент часу, але і надає можливість стежити за проходженням замовлення на всіх етапах його здійснення.

В результаті було досліджено аспекти сучасних цифрових технологій на туризм, а також розвитку підприємств з надання послуг міжнародного туризму.

Можна сказати, що до обов'язків технічних співробітників інформаційного центру, який входить до структури управління тур-фірми і підпорядковується технічному директору входять:

- обслуговування і технічна підтримка автоматизованої інформаційної системи;
- ремонт, диспетчеризація, контроль за вхідною інформацією;
- забезпечення зв'язку, програмне забезпечення;
- оперативне управління персоналом тур-фірми;
- реєстрація і управління інформаційними і матеріальними потоками тур-фірми;

- обслуговування і супроводження серверу, електронної пошти і забезпечення зв'язку з Інтернет;
- обслуговування і підтримка в робочому стані комп'ютерної техніки, встановлення, налаштування;
- обслуговування і супроводження програмних продуктів, що купуються; підтримка і ведення бази необхідних даних;
- виявлення задач у сферах діяльності різних відділів турфірми та адміністрації для подальшої їхньої автоматизації, проектування подальших шляхів розвитку інформаційної системи;
- розробка і поновлення офіційного веб-сайту турфірми;
- впровадження інформаційних технологій у виконавчу практику, створення і поновлення баз даних;
- консультативна допомога співробітникам з питань використання інформаційних технологій у їхній роботі;
- програмно-технічне обслуговування мережі;
- надання інформації, здійснення поточного спостереження, аналіз інформації і представлення результатів керівнику відділу;

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Мельниченко С. В. Інформаційні технології в туризмі: теоретичні та практичні аспекти / С. В. Мельниченко // Вісник Запорізького національного університету. – 2015
2. Скопа О. О. Інформаційні технології у професійній діяльності фахівця [Текст] / О. О. Скопа // Наукові праці УДАЗ. — 2016.
3. Ткаченко Т.І. Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу: / Т.І. Ткаченко. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. – 537 с.
4. Шаховалов, Н. Н. Інтернет-технології в туризмі [Текст] : учеб. пособ. / Н. Н. Шаховалов. — Барнаул : Издательство АлтГАКИ, 2015. — 251 с.
5. Кучеренко К. В. Розвиток інформаційних технологій та їх запровадження у діяльність підприємств туристичної сфери [Електронний ресурс] // Режим доступу: <http://cyberleninka.ru/article/n/rozvitok-informatsiynih-tehnologiy-ta-yihzaprovadzhennya-u-diyalnist-pidpriemstv-turistichnoyi-sferi>

Юзвенко Ірина Василівна - студентка групи МФК 186, факультет менеджменту, Вінницький національний технічний університет, м. Вінниця.

Мотрук Денис Анатолійович - студент групи МФК 186, факультет менеджменту, Вінницький національний технічний університет, м. Вінниця.

Благодир Лілія Миколаївна - доцент кафедри менеджменту і моделювання в економіці, Вінницький національний технічний університет.

Iryna V. Yuzvenko - student, Faculty of management Vinnitsa National Technical University, Vinnitsa.

Denis A. Motruk - student, Faculty of management Vinnitsa National Technical University, Vinnitsa.

Lilia M. Blagodyr - Associate Professor of Management and Modeling in Economics, Vinnitsia National Technical University.