

УДК 004.042

**Синявіна Ю.В.**

*кандидат економічних наук,  
доцент кафедри інформаційних  
технологій, консалтингу і туризму  
Харківського національного аграрного університету  
імені В.В. Докучаєва*

**Проценко Н.М.**

*кандидат економічних наук,  
доцент кафедри інформаційних  
технологій, консалтингу і туризму  
Харківського національного аграрного університету  
імені В.В. Докучаєва*

**Красовська О.Ю.**

*кандидат географічних наук,  
доцент кафедри інформаційних  
технологій, консалтингу і туризму  
Харківського національного аграрного університету  
імені В.В. Докучаєва*

## ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ У СУЧАСНІЙ ІНДУСТРІЇ ТУРИЗМУ

У статті розглянуто потенційні можливості інформаційних технологій і систем в індустрії туризму. Визначено їх вплив на задоволення зростаючих вимог клієнтів, покращення менеджменту та підвищення конкурентоспроможності туристичного бізнесу. Проведено аналіз туристичного сегменту Інтернет і використання глобальних розподільних систем. Надані рекомендації щодо їх впровадження на туристичних підприємствах України.

**Ключові слова:** туризм; туристичне підприємство; інформаційні технології; інформаційні системи; Інтернет-ресурси.

**Синявина Ю.В., Проценко Н.М., Красовская Е.Ю. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СОВРЕМЕННОЙ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА**

В статье рассмотрены потенциальные возможности информационных технологий и систем в индустрии туризма. Определено их влияние на удовлетворение растущих потребностей клиентов, улучшение менеджмента и повышение конкурентоспособности туристического бизнеса. Выполнен анализ туристического сегмента Интернет и использования глобальных распределенных систем. Предоставлены рекомендации по их внедрению на туристических предприятиях Украины.

**Ключевые слова:** туризм туристическое предприятие; информационные технологии; информационные системы; Интернет-ресурсы.

**Synyavina Y.V., Protsenko N.M., Krasovska O.Y. INFORMATION TECHNOLOGY IN THE MODERN TOURISM INDUSTRY.**

Potential possibilities of information technologies and systems in the tourism industry are considered. Their influence on satisfaction of growing needs of clients, improvement of management and increase of competitiveness of tourism business is determined. The analysis of the tourist segment of the Internet and global distributed systems is carried out. Recommendations for their implementation at tourist enterprises of Ukraine are presented.

**Keywords:** tourism; tourist enterprise; information technology; information systems; Internet resources.

**Постановка проблеми.** Однією зі сфер застосування інформаційних технологій є туристичний бізнес, який зараз активно розвивається і являє собою насичену інформаційну площину, де збір, обробка, зберігання та передача інформації є найважливішою і необхідною умовою функціонування підприємства.

У сучасних умовах інформатизації та комп'ютеризації швидкий розвиток туристичного бізнесу вимагає нових підходів до обробки інформації і процесу прийняття управлінських рішень. Організаційна робота у туристичному бізнесі супроводжується процесом генерації великих обсягів інформації та вимагає оперативної обробки даних для прийняття рішень. Це може ускладнюватися передачею неповної, неточної або помилкової інформації, мінливістю характеристик і умов функціонування самих систем.

В аналізі діяльності фірми та прийнятті управлінських рішень сучасні інформаційні технології ще не знайшли належного застосування, тому їх впровадження є вкрай актуальним.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Питання застосування сучасних інформаційних тех-

нологій у туристичній галузі висвітлені у працях таких вітчизняних учених, як Б.В. Дмитришин, С.В. Мельниченко, М.М. Скопень, А.С. Татаринцева [1–4], а також у дослідженнях зарубіжних авторів: Б. Делларта, М. Робсона, Г. Хиллмана, Ф. Уллаха [5–7] та ін.

Як стверджує А.С. Татаринцева, аналіз процесів, що відбуваються в туристичній галузі, свідчить про невідповідність рівня застосування інформаційних технологій у діяльності вітчизняних підприємств порівняно з досвідом світових підприємств – лідерів туристичної сфери [4].

М.М. Скопень зосереджує увагу на процесі автоматизації діяльності фірми за допомогою офісного програмного забезпечення, яке застосовується у роботі туристичної фірми, створенні ефективних сайтів та серверів туристичної фірми в Інтернеті, а також на стані та перспективах використання Інтернет-технологій у туристичному бізнесі [3, с. 87].

У роботах зарубіжних дослідників приділяється увага вивченню інфраструктури туризму, досліджується соціальна й економічна значущість туристичної галузі [5, 7]. М. Робсон і Ф. Уллах у питаннях

інноваційного розвитку туристичних систем відмічають, що аналітична робота, яка вивчає стан і тенденції розвитку туристичного ринку й активності його учасників, є фундаментом, що формує портфель інновацій. Учені запропонували сім різновидів технологічного підходу до аналізу змін економічних систем у разі формування інноваційного комплексу туризму [6].

Однак є і проблеми, які визначені Б.М. Дмитришиним, щодо недостатньої кількості українських туристичних фірм, що мають свій власний сайт [1]. Це свідчить про недосконалість механізму інформаційного обміну суб'єктів господарювання у сфері туризму і зовнішнього середовища за допомогою мережі Інтернет.

Аналіз програмного забезпечення, що використовують туристичні фірми у своїй діяльності, свідчить про відсутність вітчизняних програмних продуктів, а придбання зарубіжних потребує додаткових фінансових витрат. Слід відзначити і відсутність глобальної електронної системи забезпечення суб'єктів туристичної діяльності оперативною інформацією про попит, пропозицію, ціни, тарифи та ін.

Підвищення ефективності процесів обслуговування споживачів, більш якісного задоволення потреб окремого споживача туристичних послуг є можливим тільки за умов активного використання ресурсів мережі Інтернет, засобів зв'язку: IP-телефонії, системи супутникового та стільникового зв'язку, технологій бездротового зв'язку Wi-Fi і Bluetooth, що дасть змогу приймати та передавати інформацію у будь-якому місці земної кулі. Проте технічне забезпечення багатьох туристичних підприємств до таких вимог ще не готове.

Формулювання цілей статті. Автори роботи ставлять за мету дослідження переваг застосування сучасних інформаційних технологій і систем у діяльності підприємств туристичної сфери.

Виклад основного матеріалу досліджень. Інформаційні технології в туризмі – це система методів і засобів зберігання, обробки та передачі інформації на основі технічних засобів, що можуть застосовуватися під час управління підприємствами сфери туризму: обслуговування клієнтів, співпраці з постачальниками, посередниками, органами державної влади, налагодження з ними партнерських відносин тощо [4].

За останні десятиліття масштаби світового туризму зросли у декілька разів, що супроводжується активізацією господарських процесів у сфері туризму. Стрімкий розвиток міжнародного, внутрішнього, ділового туризму у всьому світі пред'являє підвищені вимоги до рівня діяльності туристичних підприємств. Сучасні засоби масової інформації і зв'язку мають величезний вплив на формування сучасного суспільства. Це приводить до зміни структури і характеру сфери туризму. Все більше уваги приділяється пошуку нововведень, які б допомагали підприємствам бути конкурентоспроможними. Інформаційні технології сприяють пристосуванню туристичної галузі до умов, що постійно змінюються.

Специфіка технології розроблення і реалізації туристичного продукту вимагає таких систем, які в найкоротші терміни надавали б відомості про доступність транспортних засобів та можливості розміщення туристів, забезпечували би швидке резервування і бронювання місць, а також автоматизацію вирішення допоміжних завдань під час надання туристичних послуг (паралельне оформлення таких документів, як квитки, рахунки і путівники, забезпечення розрахунковою і довідковою інформацією та ін.).

Цього можна досягти за умови широкого застосування в туризмі сучасних комп'ютерних технологій. Вони впливають на сферу туристичної індустрії на різних етапах створення і просування продукту. Сьогодні його формування передбачає використання глобальних розподільних систем GDS (Global Distribution System), що забезпечують швидке і зручне бронювання квитків на транспорті, резервування місць у готелях, прокат автомобілів, обмін валюти, замовлення квитків на розважальні та спортивні програми тощо. Найпопулярнішими комп'ютерними системами резервування (бронювання) на міжнародному ринку туризму є системи Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan. Разом ці системи нараховують близько 500 тисяч терміналів, які встановлені в туристичних агентствах усього світу [2] (рис. 1, 2).

Основними перевагами глобальної системи Amadeus є: економія часу завдяки можливості отримання усієї туристичної, клієнтської та агентської інформації; надходження актуальної інформації у режимі реального часу; забезпечення доступу до

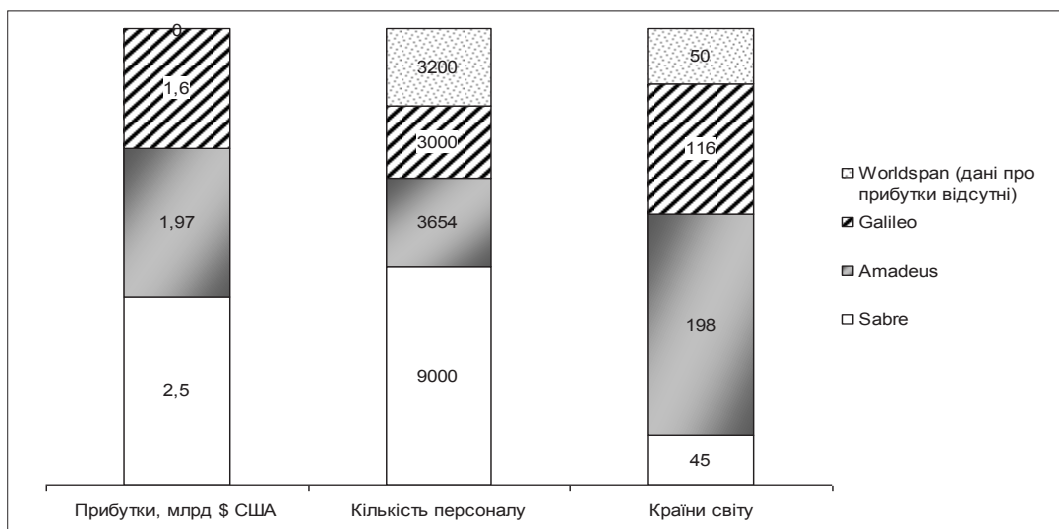


Рис. 1. Порівняльна характеристика глобальних комп'ютерних систем бронювання на міжнародному ринку туризму

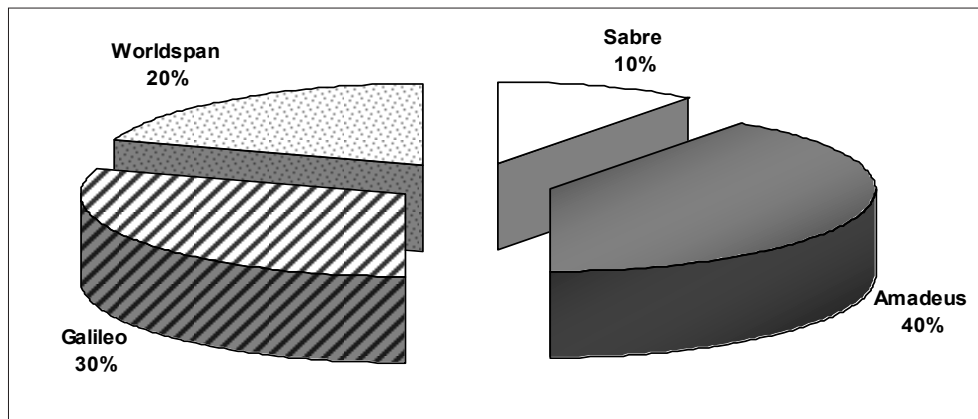


Рис. 2. Співвідношення глобальних систем бронювання за популярністю використання

інформації зростаючою продуктивністю системи; економія витрат за рахунок максимальної ефективності в умовах стабільної роботи; налагоджений контроль, інтегрованість та гнучкість системи, що задовольняє усі потреби агентства у процесі роботи; підвищення дохідності підприємств завдяки широкому діапазону можливостей, які забезпечують задоволення усього спектру замовлень клієнта. Із зазначених вище систем бронювання в туристичних фірмах України користуються лише системою Amadeus. Вона складається з програмних продуктів, призначених для обслуговування авіаційних та автомобільних перевезень туристів, їх забезпечення готелями та додатковим сервісом.

Якщо на ринку глобальних розподілених систем за кількістю терміналів перше місце займає Amadeus, то за кількістю підключених до системи турагентств безперечно лідерство належить системі Galileo. Ця система забезпечує туристичні підприємства Windows-версією системи резервування, а програма Premier дає змогу агентствам повністю автоматизувати роботу з обслуговування клієнтів [8, с. 530].

Система Worldspan входить у четвірку провідних у світі глобальних комп'ютерних систем бронювання. В Україні Worldspan працює з 1999 р., і представники компанії доклали багато зусиль, щоби практично забезпечити розширені можливості клієнтам із бронювання рейсів авіакомпаній. Останнім часом Worldspan почала активно просувати туристичні Інтернет-технології в електронній комерції (e-commerce). Worldspan є провайдером популярних електронних агентств Expedia і Preiceline. Ці нові тенденції дуже привабливі для малих і середніх туристичних фірм і можуть стати перспективними напрямами розвитку інтернет-технологій у туризмі.

Сучасний український ринок туристичних послуг активно опановує глобальна система Sabre. Найбільше онлайн тревел-агентство України Tickets.UA обрало Sabre як стратегічного постачальника технологій та основної системи бронювання. У 2016 р. команда Sabre представила українським агентствам портфоліо рішень у сфері залізничних перевезень, готельної справи, страхування і наземних перевезень для традиційних і онлайн-агентств. Сотні авіакомпаній і тисячі готелів використовують програмне забезпечення, бази даних, мобільні технології і рішення з дистрибуції Sabre, які допомагають їм реалізувати такі ключові функції бізнесу, як бронювання авіаперевезень і проживання в готелі, управління доходами, управління розкладом польотів,

розвитком мережі і ресурсами екіпажів. Sabre також є провідним торговим майданчиком, що пов'язує постачальників туристичних послуг із кінцевими споживачами. Обсяг операцій на майданчику Sabre становить понад \$120 млрд за рік [10].

Одним з основних напрямів застосування інформаційних технологій у туризмі є впровадження мультимедійних технологій, зокрема довідників і каталогів. Зараз туристичні довідники і каталоги надаються у книжковому виконанні, на дисках та в мережі Інтернет. Електронні каталоги дають змогу віртуально подорожувати запропонованими маршрутами, переглядати ці маршрути в інтерактивному режимі, отримувати інформацію про країну, об'єкти на маршруті, дані про готелі та інші засоби розміщення, знайомитися із законодавством, системою пільг та знижок. Крім того, в цих каталогах зазвичай наводиться інформація про правила оформлення туристичних документів, туристичні формальності, моделі поведінки туриста в екстремальних ситуаціях тощо. Клієнт може спланувати програму туру, обрати його за оптимальними параметрами (ціна, система пільг, транспорт, сезон та ін.).

У менеджменті туристичного бізнесу також відбуваються суттєві зміни. Сучасний рівень розвитку туристичного бізнесу і жорстка конкуренція в галузі підвищують вимоги до інформаційних систем туристичних підприємств. Їхні функціональні можливості повинні забезпечувати: введення, редагування та зберігання інформації про тури, готелі, клієнтів, про стан заявок; передбачати виведення інформації у формі різних документів: анкет, ваучерів, списків туристів, описів турів, готелів; розраховувати вартість турів з урахуванням курсу валют, знижок; контролювати оплату турів; формувати фінансову звітність; здійснювати експорт-імпорт даних в інші програмні продукти (Word, Excel, бухгалтерські програми) та інші можливості. Ці системи не тільки прискорюють процес розрахунків та формування документів, але й можуть зменшувати вартість послуг, обравши оптимальний за ціною варіант доставки клієнтів, розміщення тощо.

Сучасні комп'ютерні інформаційні технології здатні кардинально змінювати методичну, інформаційну і технологічну складові частини управлінських процесів і здійснювати їх на якісно новому, більш ефективному рівні. Однак зараз ще мають місце об'єктивні фактори, що стримують вплив на темпи їх впровадження в країні. До них належать: економічна нестабільність; «прогалини» в законо-

давчому забезпеченні; недостатність освіти управлінських кадрів у сфері інформаційних технологій; дефіцит фахівців у галузі інформації; недостатнє державне фінансування науково-дослідних і практичних розробок, пов'язаних із новітніми інформаційними технологіями.

Найбільше сучасні комп'ютерні технології впливають на просування туристичного продукту (розповсюдження та продаж). Насамперед це стосується можливості формування нових маркетингових каналів просування та збуту туристичного продукту. Так, у рекламі широко розповсюджена пряма розсилка туристичної інформації електронною поштою. В останні роки більшість туристичних підприємств створюють власні інтернет-сайти.

Останнім часом для туристичного сегменту мережі Інтернет притаманна прискорена динаміка кількості і розмаїття спеціалізованих туристичних порталів і сайтів, які збільшують поінформованість туристів, оптимізують пошук бажаної інформації. Сайт туристичної компанії повинен бути якісним, професійним, зручним у використанні і мати всі можливості для роботи партнерів, клієнтів і постачальників послуг.

До невирішених проблем належать: прихильність до традиційного підходу у сфері управління та недостатня компетентність керівництва і рядових працівників туристичних агентств із питань впровадження нових інформаційних систем і технологій. Це стосується як типових, так і принципово нових завдань.

**Висновки з проведеного дослідження.** Розвиток туристичного ринку, підвищення рівня вимог споживачів до якості послуг вимагають застосування сучасних інформаційних технологій і систем. Їх активне впровадження є необхідною умовою успішного функціонування туристичних підприємств. Точність, надійність, оперативність і висока швидкість обробки та передачі інформації визначає ефективність управлінських рішень, стає найважливішим фактором економічного зростання галузі.

Застосування інформаційних технологій в управлінні дає змогу туристичним підприємствам значно підвищити свою конкурентоспроможність, гнучкість та адаптованість до змін ринкового середовища.

Першочерговими завданнями автоматизації діяльності вітчизняних туристичних підприємств є аналіз ефективності застосування наявного програмного забезпечення та належна підготовка управлінців і персоналу. Перспективним завданням є приєднання українського туристичного сегменту до глобальних розподільних систем GDS.

Для прискорення впровадження новітніх інформаційних технологій у туризмі бажана державна фінансова підтримка науково-дослідних і практичних розробок.

#### БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Дмитришин Б.В. Використання сучасних інформаційних технологій в забезпеченні діяльності туристичної галузі / Б.В. Дмитришин, А.В. Титаренко // *Наук. праці Кіровоград. нац. техн. ун-ту, Серія «Економічні науки»*. 2015. Вип. 27. С. 278–282.
2. Мельниченко С.В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика [монографія] / С.В. Мельниченко. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2008. 493 с.
3. Скопень М.М. Комп'ютерні інформаційні технології в туризмі / М.М. Скопень. Київ: Кондор, 2005. 301 с.
4. Татаринцева А.С. Управління підприємствами туристичної сфери з використанням сучасних інформаційних технологій / А.С. Татаринцева, О.М. Олійник // *Вісн. Запорізьк. нац. ун-ту*. 2011. № 1(9). С. 148–153.
5. Dellaert B. Tourists' Mental Representations of Complex Travel Decision Problems / B. Dellaert, T. Arentze, O. Horeni // *Journal of Travel Research* № 53, 2014. P. 3–11.
6. Робсон М. Реинжиниринг бизнес-процессов: практ. руководство; пер. с англ. / М. Робсон, Ф. Уллах. Москва: ЮНИТИ, 2003. 222 с.
7. Hilman H., Kaliappen N. Market Orientation Practices and Effects on Organizational Performance / H. Hilman, N. Kaliappen // *Empirical Insight From Malaysian Hotel Industry* №. 4(4), 2014.
8. Виноградська А.М. Технологія комерційного підприємництва: навч. посіб. / А.М. Виноградська. Київ: Центр навч. літ., 2006. 780 с.
9. Глобальные системы бронирования Amadeus. URL: [https://studwood.ru/1027394/turizm/globalnye\\_sistemy\\_bronirovaniya](https://studwood.ru/1027394/turizm/globalnye_sistemy_bronirovaniya).
10. Sabre в Україні: лідируюча глобальна дистрибуторська система Sabre інвестує в туристичний ринок України. URL: <http://forbes.net.ua/business/1411480-sabre-v-ukraine-lidiruyushchaya-globalnaya-distributorskaya-sistema-sabre-investiruet-v-turisticheskij-ry>.