

ІМПЛЕМЕНТАЦІЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ІНДУСТРІЇ ТУРИЗМУ

IMPLEMENTATION OF INFORMATION TECHNOLOGIES IN THE INDUSTRY OF TOURISM

Компанець К.А.

кандидат економічних наук,
доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу,
Київський національний торговельно-економічний університет

Снакієва В.В.

асистент кафедри туризму,
Національний транспортний університет

У статті досліджено питання використання інформаційних технологій у діяльності туристичних підприємств. З'ясовано основні проблеми застосування ІТ в індустрії туризму. Виведено різновид інформаційних технологій як автоматизована система управління та розкрито її призначення у діяльності туристичних підприємств.

Ключові слова: інформаційні технології, індустрія туризму, автоматизовані системи управління, інформаційні системи.

В статье исследованы вопросы использования информационных технологий в деятельности туристических предприятий. Выявлены основные проблемы применения ИТ в индустрии туризма. Выведена разновидность информационных технологий как автоматизированная система управления и раскрыто ее назначение в деятельности туристических предприятий.

Ключевые слова: информационные технологии, индустрия туризма, автоматизированные системы управления, информационные системы.

The article investigates the use of information technology in the activities of tourism enterprises. The basic problems of IT application in the tourism industry are revealed. A variety of information technologies as an automated control system is derived and its purpose is revealed in the activities of tourism enterprises.

Key words: information technologies, tourism industry, automated control systems, information systems.

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. Інформаційні технології стають основою реалізації всіх процесів управління підприємствами туристичного бізнесу, сприяють розвитку діяльності і виходу підприємств на міжнародний ринок, забезпечують комплексну реорганізацію праці менеджменту, перетворюються на джерело створення доданої вартості суб'єктів господарювання.

За умов інформаційної трансформації суспільства ефективне використання інформаційних технологій стає одним із найважливіших чинників виживання підприємств. Підвищення рівня конкурентоспроможності підприємств туристичної галузі сприяє застосуванню та впровадженню в їхню діяльність сучасних інформаційних технологій, що значною мірою впливає на поліпшення розвитку малого та середнього бізнесу в цілому.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано розв'язання даної проблеми і на які спираються автори. Дослідження щодо використання новітніх інформаційних технологій у діяльності підприємств туристичного бізнесу в цілому здійснювали: С. Арімов, В. Балута, О. Байкарова, А. Галиновський, О. Губанова, В. Гуляєв, А. Демаш, М. Єфремова, І. Зорін, І. Калашников, В. Квартальнов, Д. Купінський, Ю. Миронов, М. Морозов, Н. Морозова, Т. Новгородцев, Н. Плотнікова, М. Окороков, Л. Тарасюк, М. Робсон, М. Скопень, О. Тоффлер, Ф. Уллах, М. Хайдеггер, А. Шлевков, С. Чупров, Н. Юрчук та ін.

Співвідносячи визначення інформатизації, сутність якої дослідники визначають як систематичну реорганізацію й удосконалення, підвищення ефективності соціально значущої діяльності на основі використання сучасної електронно-обчислювальної техніки й інформаційних систем, зі специфікою та основним

змістом діяльності менеджера (за П. Друкером, А. Чандлером Т. Парсоном):

– активізація і розвиток наявних ресурсів, форм їх раціонального використання, інноваційність діяльності менеджера, орієнтація на постійний пошук нових, більш ефективних способів організації діяльності;

– інформатизація як процес, за допомогою якої створюються автоматизована інформаційна інфраструктура та інформаційна система як об'єкт управління.

Формулювання цілей статті (**постановка завдання**). Мета статті полягає у дослідженні методів упровадження інформаційних технологій у діяльність підприємств туристичного бізнесу.

Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів. Підприємства туристичної галузі – це перш за все сфера послуг яка має свою специфіку і відрізняється від промислових підприємств. Первинною й обов'язковою умовою виробництва послуг є безпосередній контакт із замовником. У зв'язку із цим виникає потреба у використанні систем управління, скерованих на клієнтів. Інформаційні технології управління підприємствами сфери послуг орієнтуються не стільки на технологічний, скільки на комунікаційний аспект виробництва. На відміну від підприємств, що займаються виробництвом продукції, інформаційні складники яких орієнтовані на їхні внутрішні потреби, інформаційні системи підприємств сфери послуг повинні насамперед бути орієнтовані на поліпшення сервісу для різних клієнтів.

На сучасному туристичному підприємстві комп'ютер перетворився на необхідний інструмент повсякденної діяльності. З його допомогою здійснюється збирання, накопичення та обробка даних. Разом із тим, як правило, в організаціях виникають складнощі з вибором інформаційної системи, нестача коштів на її придбання, сумніви в надійності інвестицій у цю сферу, де обладнання швидко застаріває.

Сьогодні відомі такі проблеми впровадження інформаційних технологій у практику вітчизняних туристичних підприємств:

1. Безперервне збільшення обсягу технологічних пропозицій, що потребують великих інвестицій, і, відповідно, посилення залежності від зовнішніх послуг (наприклад, постачальників програмного забезпечення).

2. Зміна ролі інформаційних технологій у господарській діяльності багатьох підприємств:

під час виконання внутрішньофірмових процесів функція ІТ перестала бути допоміжною, а перетворилася на важливий складник продукту чи виробничих потужностей.

3. Зростання витрат у сфері інформаційних технологій. Поява поняття «електронний офіс» пов'язана з уявленням про безпаперове робоче середовище, що базується на використанні комп'ютерів, засобів передачі даних (мереж, модемів, факсапаратів) та інших електронних пристроїв. «Електронний офіс» передбачає набір програмних продуктів для вирішення широкого спектру завдань.

Упровадження інформаційних технологій створює підґрунтя для розвитку нової культури праці і водночас призводить до стратегічної переорієнтації підприємства. Використання інформаційних комп'ютерних систем для вирішення управлінських та підприємницьких завдань, стратегічного розвитку, підвищення ефективності адміністративної діяльності, обліку і контролю, планування й аналізу, реалізації у мережевому режимі різноманітних зв'язків підприємств з їх партнерами, клієнтами, владними структурами призвело до зростання інформаційних потреб, дало можливість не обмежувати інформаційні потоки та інформаційні процеси межами окремого підприємства і зумовило зростання інвестицій у комп'ютерні технології [1].

Сьогодні зростає інтерес до нашої держави за кордоном, це сприяє формуванню вітчизняних комерційних автоматизованих банків статистичних даних.

Для розв'язування задач статистичного аналізу даних на сучасному світовому ринку існує більше 1 000 пакетів прикладних програм, наприклад STATISTIKA, STATGRAPHICS, WinSTAT, КВАЗАР, а також статистичні експертні системи: СТАТЗКС, Statistical Navigator Pro [2].

За типом підтримки, яку вони забезпечують в організації управління, системи можуть бути поділені на такі групи:

– системи обробки операцій, які реєструють та обробляють дані, одержані внаслідок ділових операцій. Воно може проводитися або способом пакетного оброблення даних, або в масштабі реального часу;

– автоматизовані системи управління технологічними процесами (АСУТП), що приймають рішення з типових питань, таких як управління виробничим процесом;

Таблиця 1

Різновиди та призначення автоматизованих систем управління

Територіальні	управління адміністративно-територіальним регіоном (область, місто, район)
Галузеві	управління підвідомчими підприємствами та організаціями сфери
Кооперативні	розв'язування задач управління виробничо-господарською діяльністю підприємства
АСУ ТП	керування станом технологічних процесів
Інтегровані (ІАСУ)	багаторівневі ієрархічні системи, які забезпечують комплексну автоматизацію управління на всіх його рівнях

– системи співробітництва на підприємстві, які використовують комп'ютерні мережі для забезпечення зв'язку, координації та співробітництва відділів і робочих груп, що беруть участь у процесі;

– інформаційні менеджерські системи – системи забезпечення менеджменту, що продукують заздалегідь визначені звіти, подають відображення даних і результати вжитих заходів на періодичній чи винятковій основі або за запитом;

– системи підтримки прийняття рішень – ІС, які використовують моделі прийняття рішень.

Корпоративні системи, системи підтримки прийняття рішень (СППР) та експертні системи характеризують новий етап автоматизації управління підприємством [3].

Системи підтримки прийняття рішень (Decision Support System – DSS) призначені для підтримки прийняття рішень керівників різного рівня під час вирішення неструктурованих і слабо структурованих проблем і використовують нові засоби інформаційних технологій: програмні агенти, сховища і вітрини даних, OLAP-системи тощо.

СППР використовують не тільки загальне інформаційне забезпечення, а й загальне математичне забезпечення – бази моделей [4].

На початковому етапі формуються рішення стосовно впровадження інформаційних технологій. Це рішення включає у себе основну мету даного впровадження, на що націлена певна інформаційна технологія і для чого потрібна вона. При цьому аналізується підприємство, визначаються слабкі та сильні сторони, можливості та загрози (SWOT- та PEST-аналіз і т. д.).

ІТ потрібні для підвищення своїх конкурентних переваг та побудови ефективною системи, що дасть змогу швидко реагувати на зміни зовнішніх та внутрішніх чинників.

Висновки з цього дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямку. Використання інформаційних технологій для управління підприємством робить будь-яку компанію більш конкурентоздатною за рахунок підвищення її керованості й адаптованості до змін ринкової кон'юнктури. Важливо відзначити, що автоматизація – не самоціль, а цілеспрямована перманентна діяльність із раціоналізації й оптимізації організаційно-штатної структури підприємства і його бізнес-процесів. Для ефективного функціонування підприємства необхідно створити інформаційну систему, яка була б здатна протягом тривалого часу задовольняти потреби підприємства. Лише великі підприємства можуть дозволити собі включати до штату фахівців, які будуть у змозі розробити та обслуговувати інформаційну систему, яка найповніше відповідатиме потребам підприємства, тому для середніх та малих підприємств доцільніше створювати інформаційну систему на базі наявних програм, різноманітність яких здатна задовольнити потреби таких підприємств. Вибір автоматизованої системи управління підприємством туристичного бізнесу в сучасних умовах господарювання повинен здійснюватися на основі таких критеріїв, як: величина (масштаб діяльності) підприємства, вартість (затратність придбання та утримання системи), сумісність із торговим обладнанням та операційними системами, зручність у користуванні. Крім того, вибір можна формувати, враховуючи окремі напрями автоматизації: програми автоматизації у сфері обліку та контролю; програми автоматизації касових розрахунків; програми автоматизації кадрів; програми автоматизації управління рестораном; автоматизовані фінансові програми.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Байкарова О.О., Тарасюк Л.М. Інформаційні технології – засіб оптимізації діяльності підприємств. Комп'ютерно-інтегровані технології: освіта, наука, виробництво. 2013. № 11. С. 177–182
2. Інформаційне та аналітичне забезпечення діяльності фінансових установ в Україні. URL: http://pidruchniki.com/15220122/finansii/informatsiyne_analitichne_zabezpechennya_diyalnosti_finansovih_ustanov_ukrayini (дата звернення: 5.05.2018).
3. Юрчук Н.П. Інформаційні системи в управлінні діяльністю підприємства. Агросвіт. 2015. № 19. С. 53–58
4. Бібюк П.І., Коршевнік Л.О. Проектування комп'ютерних інформаційних систем підтримки прийняття рішень: навч. посіб. URL: <http://mmsa.kpi.ua/sites/default/files/publications> (дата звернення: 5.05.2018).