



УДК 659.4

## ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ТУРИЗМІ

Студ. Є.О.Бобко, гр.МгМТБ-1-18

Науковий керівник д.е.н., доцент Мельник А.О.  
Київський національний університет технологій та дизайну

**Мета і завдання.** Мета – дослідження ефективності та переваг використання сучасних інформаційних технологій та перспективи їх застосування на підприємствах туристичної галузі. Завдання – виявлення особливостей використання новітніх інформаційних технологій туристичними фірмами та аналіз ефективності та переваг глобальних систем резервування (Global Distribution System – GDS).

**Об'єкт і предмет дослідження.** Об'єкт дослідження – процес застосування інформаційних технологій у туристичній сфері. Предмет дослідження – теоретико-методологічні аспекти впровадження та застосування інформаційних технологій у туристичній сфері.

**Результати дослідження.** Зростання рівня життя, особистого доходу, рівня освіти підвищує інтерес людини до подорожей та можливостей здійснювати їх як у своїй країні, так і за її межами, а висока якість туристичного продукту робить туризм привабливим для багатьох людей.

Глобалізація у сфері туризму – один із основних напрямків в індустрії міжнародних великих компаній. Ці компанії, крім економії у великих масштабах, мають можливості розподіляти ризик між різними ринками, застосовувати сучасні маркетингові схеми доступу на міжнародний ринок праці, а також виграють від активного використання нових технологій [1].

У розвинених країнах світу водночас, доповнюючи одна одну, відбуваються зміни в інформаційних технологіях і в туристичному бізнесі, на відміну від України, де такі перетворення характеризуються відсутністю злагодженості. У зв'язку із цим процес впровадження інформаційних технологій у діяльність суб'єктів господарювання у сфері туризму стикається з рядом проблем.

Розглянемо більш детально основні з них.

1. Слабкі комунікації. Більшість сайтів туристичних підприємств використовуються як інформаційно-рекламний канал, який надає актуальну інформацію, що постійно оновлюється.

2. Недостатній рівень підготовки менеджерів з інформаційних технологій та низька інформаційна грамотність. Основною проблемою при встановленні програмного забезпечення туристичних підприємств, крім технічних питань, є недостатня кваліфікованість персоналу. Переважна кількість працівників туристичної галузі має гуманітарну освіту, що викликає певні труднощі в роботі з комп'ютером та Інтернетом. Навчання співробітників або наймання професіоналів потребує додаткових фінансових коштів; далеко не всі туристичні підприємства можуть дозволити собі утримувати в штаті фахівців з інформаційних технологій [2].

3. Більшість туристичних фірм дають неповну інформацію клієнтам на своїх сайтах щодо місця розташування готелю або пансіонату (дуже часто відсутня інформація про місцезнаходження об'єктів), також інформація про вартість послуг нерідко буває застарілою та неточною.

4. Значні недоліки в системі бронювання та резервування готельних номерів. Найбільше розповсюдження отримала система резервування номерів, коли турист винаймає номер у готелі (чотирьох-, трьох- чи п'ятизірковому – як указано в прайсі), але не знає назви



цього готелю до самого приїзду. Така система називається в різних операторів по-різному: ROULETTE, TEZ-EXPRESS тощо. Багато хто з операторів віддає перевагу такій системі, тому що вона дозволяє значно заощаджувати бюджет на поїздку та проживати в гарному готелі, але найчастіше результат не виправдовує сподівань туриста [3].

5. Відсутність державної електронної системи забезпечення суб'єктів туристичної діяльності оперативною інформацією про попит, пропозицію, ціни, тарифи та ін.

Таким чином, виявлення основних проблем туристичного комплексу вказує на доцільність розробки цільової програми розвитку інформаційних технологій у діяльності підприємств туристичної сфери, яка, у свою чергу, дасть можливість урахувати комплекс заходів щодо поліпшення діючої системи використання різноманітних видів інформаційних технологій та сприяти розвитку нових механізмів державного регулювання в цій сфері. Для туристичних компаній існує багато шляхів підвищення ефективності діяльності.

Виходячи з малої кількості сайтів у туристичних компаній можна запропонувати такі напрямки вдосконалення системи інформування:

- розширення переліку та обсягу інформації;
- зміна дизайну сайтів регіонального та загальнонаціонального призначення;
- стимулювання приватних підприємств (суб'єктів туристичної діяльності) до створення сайтів регіонального призначення;
- здійснення контролю за об'єктивністю інформації;
- включення в бюджет витрат на використання комп'ютерних технологій із метою розвитку туризму [3].

Конкуренція на ринку туристичних послуг також обумовлює підвищені вимоги до професійних якостей керівників та спеціалістів, що, насамперед, передбачає оволодіння фундаментальними знаннями теорії й практики управління з урахуванням галузевої специфіки, а також уміння активно використовувати інформаційні технології у своїй професійній діяльності. Саме тому активне впровадження сучасних інформаційних технологій у діяльність туристичних підприємств є необхідною умовою їхньої успішної роботи, оскільки точність, надійність, оперативність і висока швидкість обробки та передавання інформації визначає ефективність управлінських рішень у цій сфері.

Одним із головних факторів ефективної роботи туроператорів і турагентств є кількість і якість продажів. Вплинути на продажі, покращити їхню якість, максимально підвищити ефективність роботи можна шляхом застосування систем бронювання й резервування в діяльності підприємств туристичного бізнесу.

Розвиток туристичного бізнесу стає неможливим без впровадження сучасних інформаційних технологій, які забезпечують:

- інтеграцію і зв'язок, покращують якість послуг;
- передання великого обсягу інформації;
- збільшення швидкості обслуговування і його ефективності;
- можливість враховувати потреби кожного індивідуального клієнта;
- ефективний зворотний зв'язок.

**Ключові слова:** інформаційні технології, глобалізація, бронювання, резервування, туристична послуга, туристичний продукт, комунікація, комп'ютерна мережа, інтеграція.

#### ЛІТЕРАТУРА

1. Информационные технологии в бизнесе. Энциклопедия / [под ред. Милана Желены]. – Санкт-Петербург, Москва, Харьков, Минск: ПИТЕР, 2012. – 1120 с.
2. Мельник А.О., Чапліч І.А. Перспективи розвитку вітчизняного туризму в умовах евроатлантичної інтеграції // Вісник ХНУ. – 2009. – №1. – С. 76–81
3. Мельниченко С.В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика: / С.В. Мельниченко. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2015. – 493 с.
4. Скопень М.М. Комп'ютерні інформаційні технології в туризмі / М.М. Скопень. – К.: Кондор, 2015. – 301 с.