

Мельник І. М.,

к.е.н., доц., доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи, Львівський торговельно-економічний університет, м. Львів

Полотай Б. Я.,

старший викладач, кафедра туризму та готельно-ресторанної справи, Львівський торговельно-економічний університет, м. Львів

СУЧАСНИЙ СТАН РОЗВИТКУ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ТУРИЗМІ

Анотація. Узагальнено погляди науковців та практиків щодо вимог до інформаційних технологій у туризмі, які забезпечують його стрімкий розвиток і є невід'ємною частиною успішного функціонування суб'єктів туристичної діяльності; висвітлено теоретико-методологічні основи та практичний інструментарій застосування інформаційних технологій у туристичному бізнесі; наведено характеристики основних програмних продуктів для автоматизації роботи підприємств туристичної галузі; обґрунтовано переваги і недоліки впровадження в практику діяльності туристичних підприємств глобальних розподільчих систем.

Ключові слова: інформаційні технології, туризм, програмне забезпечення, глобальна розподільча система; туристичне підприємство.

Melnyk I. M.,

Ph.D., Associate Professor, Associate Professor of the Department of Tourism and Hotel & Restaurant Business, Lviv University of Trade and Economics, Lviv

Polotaj B. J.,

Senior Lecturer, Department of Tourism and Hotel & Restaurant Business, Lviv University of Trade and Economics, Lviv

CURRENT CONDITION OF INFORMATION TECHNOLOGIES' DEVELOPMENT IN TOURISM

Abstract. This article generalizes the views of scientists and practitioners on the requirements for information technologies in tourism, which ensure its rapid development and is an integral part of the successful operation of tourism; highlights the theoretical and methodological framework and practical tools of information technologies in the tourism business; gives the characteristics of the basic software for automation of the enterprises of the tourism industry; the advantages and disadvantages of implementation in practice of tourism enterprises of global distribution systems are explained.

Keywords: information technology, tourism, software, global distribution systems; travel company.

Постановка проблеми. Актуальність розвитку інформаційних технологій у туризмі зумовлена в основному тим, яким чином, в якому напрямку або напрямках буде рухатись управлінська складова даного процесу. Адже сьогодні все більш нагальним стає попит на нові принципи організаційної побудови в контексті стратегічних переваг турфірми в конкурентній боротьбі з використанням інформаційних технологій [4].

Інформатизація туристичного простору є невід'ємною умовою успішного функціонування суб'єктів туристичної діяльності. Завдяки новітнім

технологіям можливо вдосконалювати інформаційну, методичну та технологічну складові системи управління на підприємницькому та державному рівнях управління в галузі туризму.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Аналіз процесів, що відбуваються в туристичній галузі, свідчить про неадекватність рівня застосування інформаційних технологій у діяльності вітчизняних підприємств в порівнянні з досвідом світових підприємств-лідерів туристичної сфери.

Дослідження щодо використання новітніх інформаційних технологій у туризмі в цілому здійснювали

І. Ф. Каргашевська, В. А. Квартальнов, С. В. Мельниченко, І. М. Панчак, А. Е. Саак, М. М. Скопень, А. А. Соловьев, Л. В. Шульгіна, С. В. Чупров та інші.

Квартальнов В. А. у своїх дослідженнях [2] зазначає, що сучасні інформаційні технології та ефективні комунікації забезпечують стрімкий розвиток ринку міжнародного туризму, а також великого значення в туризмі набуває використання глобальних комп'ютерних мереж. Завдяки інформаційним технологіям зростає ефективність маркетингу в туризмі, споживач має можливість швидко отримувати необхідну якісну інформацію про туристичні послуги.

У своїх дослідженнях М. М. Скопень акцентує увагу на процесі автоматизації роботи фірм за допомогою офісних програм, комп'ютерної техніки, яка застосовується в роботі туристичної фірми, створенні ефективних сайтів та серверів туристичної фірми в мережі Інтернет, а також на перспективності використання мережі Інтернет у туристичному бізнесі [6].

Загалом науковий інтерес до теми інформаційних технологій у галузі туризму пояснюється наявністю широких оптимізаційних можливостей та високою оперативністю управління як туристичними потоками, так і діяльністю суб'єктів господарської діяльності в цілому. Однак більш детального розгляду й оцінки потребують проблеми забезпечення якості туристичних послуг, які можуть бути вирішені з допомогою належно налагодженої інформаційної бази даних, а також кількісна прогнозна оцінка

впливу інформаційних технологій на результативність показників діяльності суб'єктів туристичної галузі.

Постановка завдання. Метою статті є дослідження підходів до визначення вимог до інформаційних технологій у туризмі та розробка рекомендацій щодо формування ефективних моделей взаємодії користувачів в єдиному інформаційному полі. Відповідно до поставленої мети у процесі дослідження передбачається вирішити такі завдання: систематизувати вимоги, що ставляться до інформаційних технологій з точки зору надавачів і споживачів туристичних послуг; обґрунтувати перспективні напрями розвитку ІТ.

Виклад основного матеріалу дослідження. Туристичний ринок є одним із найбільш динамічних та, на відміну від інших ринків, характеризується великою кількістю учасників, значною їх географічною роз'єднаністю, швидким оновленням інформації. За три останні роки темпи розвитку світового туризму зросли на 20%. Особливо значним є зростання туристських прибуттів в Азіатсько-Тихоокеанському регіоні (на 29%) та на Близькому Сході (на 23%) (рис. 1). На цьому фоні вітчизняний туризм характеризується зменшенням темпів зростання на 3,4 % [5]. Однією з причин є недостатність інформації та реклами вітчизняного туристичного продукту на національному та міжнародному ринках, недосконалість механізму інформаційного обміну між суб'єктами туристичної діяльності.

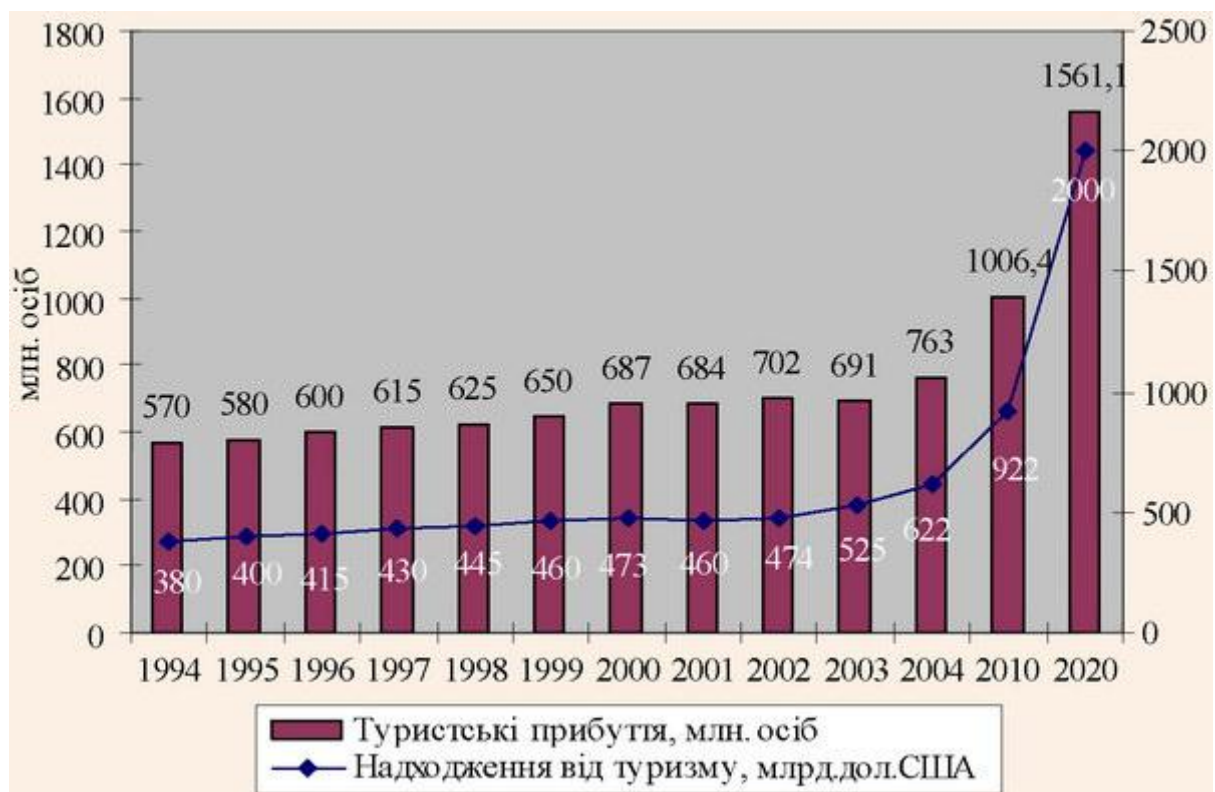


Рис. 1. Тенденції розвитку світового туризму [7]

Програмні продукти для автоматизації роботи підприємств туристичної галузі

Сайт розробника	Назва і характеристика продукту
http://www.titbit.com.ua/	БІТ – це спеціальний програмний інструментарій для спеціалістів туристичної галузі Базові модулі: - Titbit “Расчет цен” – калькулювання туристичних пакетів і формування програмним способом прайс-каталогів різних типів; - Titbit “Цены+рейсы” – конфігурація містить розрахунковий блок і блок для виконання деяких функцій обліку задач, пов’язаних з контролем і управлінням завантаженням транспортних засобів; - Titbit back-office – конфігурація містить блок, що використовують менеджери при підготовці до продажів, також містить блок обліково-аналітичних функцій, що автоматизують процеси продажу туристичних продуктів і управління ними.
http://www.parus.ua/	“ПАРУС-Підприємство” є повнофункціональною системою для автоматизації облікових і управлінських задач, які здійснюють підприємства малого і середнього бізнесу. Базові модулі: - Парус-Ресторан – автоматизована система управління підприємствами громадського харчування, що дозволяє вирішити всі основні задачі, характерні для даного типу підприємств; - Парус-Готель – система для автоматизації бізнес-процесів обслуговування клієнтів підприємств готельного типу, що передбачає здійснення функцій щодо автоматизації роботи рецепції, управління номерним фондом, бронювання, реєстрації поселення і виїзду клієнтів, формування вартості наданих послуг і здійснення розрахунків з клієнтами; - Парус-Туристичне агентство – CRM-рішення, орієнтоване на автоматизацію бізнес-процесів туристичних компаній і агентств ділового туризму.
http://www.samo.ru/	САМО – програмне забезпечення туризму і рішення для автоматизації туристичних фірм, агентів і операторів. Базові модулі: - САМО-ТурАгент (автоматизація турагентів) – внутрішньоофісна автоматизація туристичних фірм: облік замовлених туристами турів, оплати, постійних клієнтів, виданих дисконтних карток, телефонних дзвінків з пропозиціями і побажаннями; - САМО-Тур (автоматизація туроператора) – програмний комплекс для оптимізації роботи туристичного оператора, що враховує всі особливості його технологічних операцій; - Online для ПК САМО-Тур призначений для туроператорів, що використовують САМО-Тур, дозволяє розміщувати на сайті туроператора актуальну інформацію про ціни на тури, вільні місця на рейсах і припинення продажів в готелях; - SAMO-Incoming (автоматизація турфірм на прийомі) – програмний комплекс, призначений для автоматизації турфірм, що обслуговують туристів на прийомі, який враховує всі етапи технологічного процесу (від підготовки встановлення цін до безпосереднього продажу екскурсій і отримання статистичних звітів); - Online для ПК SAMO-Incoming – програмний модуль “ONLINE бронювання”

С. В. Мельниченко зазначає, що інформаційні технології мають забезпечувати: інтеграцію і зв’язок; покращання якості послуг; передачу великого обсягу інформації; збільшення швидкості обслуговування та ефективність діяльності; можливість враховувати потреби кожного індивідуального клієнта; ефективний зворотний зв’язок [3].

На сьогодні існує велика кількість різноманітних програмних продуктів, які орієнтовані на автоматизацію процесів управління підприємствами різних сфер національного господарства. Аналізуючи

пропозиції різних виробників спеціалізованого програмного забезпечення для автоматизації роботи підприємств туристичної галузі, можна виділити декілька найбільш поширених програмних продуктів, що використовуються в практиці більшості суб’єктів і пропонуються на ринку (табл. 1).

Кожний із вказаних програмних продуктів має свої переваги та недоліки і може бути впроваджений на більшості підприємств сфери туризму. Однак наявність виключно даних систем не забезпечує існування у керівників впевненості в беззаперечній ефективності й прибутковості його підприємства.

Підвищення ефективності процесів обслуговування споживачів, більш якісного задоволення потреб кожного окремого туриста є можливим тільки за умов активного використання ресурсів мережі Інтернет.

Аналіз потреб суб'єктів туризму та користувачів його послуг дозволяє стверджувати, що інформаційні технології повинні відповідати таким основним вимогам:

- бути достатньо простими й доступними в користуванні, що важливо для споживачів, які не відносяться до категорії професіоналів у галузі автоматизації;

- відповідати критерію швидкої окупності й вимагати мінімальних затрат праці та коштів на забезпечення функціонування;

- характеризуватися широкими можливостями і гнучкістю до розвитку й удосконалення (доповнення);

- бути здатними самостійно поширювати відкриті інформацію з метою залучення нових клієнтів і споживачів; мати максимальну інформаційність і здатність пропонувати альтернативні варіанти пропонувані туристичних послуг тощо.

Застосування сучасних інформаційних технологій підвищує безпеку та якість туристичних послуг. Нині в туризмі використовують глобальні розподільчі системи (Global Distribution System), які забезпечують швидке і зручне бронювання квитків на транспорт, резервування місць у готелі, прокат автомобілів, обмін валют, замовлення квитків на спортивні та культурні заходи і т.д. Найбільшими глобальними розподільчими системами на міжнародному ринку туристичних послуг є AMADEUS, Worldspan, Galileo, Sabre (табл. 2).

комп'ютерні мережі, встановлюється система клієнт-сервер. Через шлюз, сервер локальної мережі, агентства пов'язуються з центральним сервером Amadeus. Отже, кожен термінал агентства має доступ до системи бронювання. Причому плату підключення до Amadeus кожного наступного робочого місця дуже незначна.

Worldspan вважається найбільш динамічною, що розвивається, комп'ютерною системою бронювання у світі.

Galileo - одна з найбільш передових систем бронювання в технічному відношенні. Саме Galileo однією з перших надала агентствам Windows-версію системи резервації. Програма Premier дозволяє агентствам повністю автоматизувати роботу з обслуговування клієнтів. Наприклад, вести клієнтські бази даних, створювати власні екранні форми і меню, зберігати найчастіше повторювані запити.

Вищезазначені системи дозволяють резервувати всі основні складові туристичної інфраструктури, таким чином вони утворюють загальну інформаційну систему, яка пропонує розподільчі мережі для всієї туристичної галузі.

Останнім часом із динамічним розвитком комп'ютерної техніки, можливістю вільного доступу до мереж, появою і використанням різноманітних новітніх інформаційних технологій у різних галузях економіки набули поширення комп'ютерні системи бронювання. Відповідно до ст. 1 Угоди між урядом України та урядом Королівства Нідерландів про повітряне сполучення термін "комп'ютерна система бронювання" (КСБ) означає автоматизовану систему, яка містить інформацію про розклад польотів,

Таблиця 2

Глобальні розподільчі системи [9]

Показники	Sabre	AMADEUS	Galileo	Worldspan
Кількість працівників	9000	3654	Дані відсутні	3200
Розподіл	Більше 59000 турагентств	54405 турагентств у 198 країнах	Більше 52000 турагентств у 116 країнах	20210 турагентств у 60 країнах
Доходи	2,5 млрд. дол. США	1,6 млрд. євро	1,6 млрд. дол. США	Дані відсутні
Кількість бронювань	467,1 млн.	393,9 млн.	345,1 млн.	Дані відсутні
Постачальники	450 авіакомпаній, 53000 готелів, 54 компанії з прокату автомобілів	480 авіакомпаній, 54641 готелів, 47 компаній з прокату автомобілів	425 авіакомпаній, 60000 готелів, 23 компанії з прокату автомобілів, 430 туроператорів	533 авіакомпаній, 47000 готелів, 45 компаній з прокату автомобілів

Зараз пропонується декілька варіантів підключення до Amadeus. Перший – телефонна версія Dial Up, яка потребує устаткування крім комп'ютера та модему, адресована малим агентствам. Середні агентства більше влаштує стандартна версія, встановлювана у центральному офісі, що включає, крім програмного забезпечення, особливі комп'ютери і принтери до друку квитків, програмне забезпечення. Для великих агентств, які мають власні локальні

пасажиromісткість повітряного транспорту, тарифи та супутні послуги, за допомогою якої можна забронювати та/або придбати квитки та яка є доступною для туристичних агентів [8].

На сьогодні близько 36% європейських туроператорів та 40% туристичних агентств пропонують онлайн-бронювання турів. В Європі спостерігається тенденція бронювання місць у готелях туристами без участі посередників, що дає можливість зекономити

до 40% вартості проживання. За даними Єврокомісії, 62% європейських готелів бронюють номери на замовлення не туроператорів, а клієнтів через Інтернет [1]. Проте досвід свідчить, що замовлення поїздок через Інтернет нині не є популярним, хоча спостерігається тенденція до збільшення попиту на ці послуги. Можливість онлайн-бронювання забезпечує туристам економію часу на поїздках до офісу туристичної компанії, а туристичним підприємствам – на відкритті нових офісів і дистрибуції.

Туристична сфера є інформаційно насиченою, тому для забезпечення якісного рівня її управління необхідно використовувати сучасні інформаційні технології. У діяльності туристичних підприємств знайшли широке застосування інформаційні системи менеджменту, які забезпечують необхідною інформацією для прийняття управлінського рішення. Інформаційні системи менеджменту включають як спеціалізовані, так і програмні продукти загального призначення.

Найбільш розповсюдженими в діяльності вітчизняних туристичних підприємств є спеціалізовані програмні продукти: “Мастер-тур”, “САМО-Тур”, “САМО-турагент”, “Turwin”, “Парус-Турагентство”, саме вони спрямовані в першу чергу на вирішення завдань управління.

Висновки і перспективи подальших досліджень у даному напрямі. Таким чином, запропоновані напрями вдосконалення та розвитку інформаційних технологій у галузі туризму дозволять досягти зростання ефективності діяльності суб’єктів і взаємодії користувачів в єдиному інформаційному полі. Перспективність подальших досліджень полягає у науковому обґрунтуванні шляхів поступового переходу до електронного керування більшістю процесів, які існують у туристичному бізнесі.

ЛІТЕРАТУРА

1. Інтернет изменит туриндустрію в ближайшее время [Электронный ресурс] / Сайт Держ. служби туризму і курортів Міністерства культури і туризму України. – Режим доступа : <http://www.tourism.gov.ua/publ.aspx>.

2. Квартальнов В. А. Туризм / В. А. Квартальнов. – М. : Финансы и статистика, 2004. – С. 275.

3. Мельниченко С. В. Інформаційні технології в туризмі: теоретичні та практичні аспекти / С. В. Мельниченко // Вісник Запорізького національного університету. – № 2 (6). – 2010. – С. 129-138.

4. Мельниченко С. В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика / С. В. Мельниченко. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2008. – 493 с.

5. Рудой А. Рекреативные потенции / А. Рудой // Комп&ньон. – 2006. – № 26. – С. 30-34.

6. Скопень М. М. Комп’ютерні інформаційні технології в туризмі / М. М. Скопень. – К. : Кондор, 2005. – 301 с.

7. Тенденции мирового туризма [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://top.tourua.com/2007/14/03>.

8. Угода між Урядом України та Урядом Королівства Нідерландів про повітряне сполучення [Електронний ресурс] / Офіційний сайт Міністерства транспорту та зв’язку України. – Режим доступу : www.mtu.gov.ua/mintrans/control.

9. Якушкина М. Galileo под новым трендом / М. Якушкина // Турбизнес. – 2007. – № 2. – С. 12.

REFERENCES

1. Internet izmenit turindustriju v blizhajshee vremja, Sajt Derzh. sluzhbi turizmu i kurortiv Ministerstva kul'turi i turizmu Ukraïni, available at: <http://www.tourism.gov.ua/publ.aspx>.

2. Kvartal'nov, V. A. (2004), *Turizm*, Finansy i statistika, M., s. 275.

3. Mel'nychenko, S. V. (2010), *Informatsijni tekhnolohii v turyzmi: teoretychni ta praktychni aspekty*, *Visnyk Zaporiz'koho natsional'noho universytetu*, №2(6), s. 129-138.

4. Mel'nychenko, S. V. (2008), *Informatsijni tekhnolohii v turyzmi: teoriia, metodolohiia, praktyka*, Kyiv. nats. torh.-ekon. un-t, K., 493 s.

5. Rudoj A. (2006), *Rekreativnye potencii*, *Komp&n'on*, № 26, s. 30-34.

6. Skopen', M. M. (2005), *Komp'iuterni informatsijni tekhnolohii v turyzmi*, Kondor, K., 301 s.

7. Tendencii mirovogo turizma, available at: <http://top.tourua.com/2007/14/03>.

8. Uhoda mizh Uriadom Ukrainy ta Uriadom Korolivstva Niderlandiv pro povitriane spoluchennia, Ofitsijnyj sajt Ministerstva transportu ta zv'iazku Ukrainy, available at : www.mtu.gov.ua/mintrans/control.

9. Jakushkina M. (2007), *Galileo pod novym trendom*, *Turbiznes*, № 2, s. 12.