

## **ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В МЕНЕДЖМЕНТІ ЯКОСТІ ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА**

Наукові праці МАУП, 2012, вип. 4(35), с. 131–135

*Досягнення технічного прогресу в галузі інформаційних технологій (ІТ) міцно завоювали свої позиції в туристичній індустрії, істотно змінивши процедуру формування, просування і реалізації туристичних послуг. Нині туризм — це глобальний комп'ютеризований бізнес, суб'єктами якого виступають крупні авіакомпанії, світові готельні мережі та туристичні корпорації усього світу.*

Використання ІТ-технологій у процесі надання туристичних послуг забезпечує дотримання основних критеріїв якості інформаційного забезпечення — це точність, надійність, доступність і своєчасність, оперативність і висока швидкість обробки та передачі інформації.

Необхідність постійного вдосконалення якості інформаційного забезпечення при виробничій діяльності, пов'язаній з процесом надання туристичних послуг, обумовлена їх специфічними особливостями. А саме: великою кількістю суб'єктів туристичної індустрії, які беруть участь у формуванні та наданні комплексної туристичної послуги; їх географічна розмежованість, територіальна диференціація туристичного продукту, віддаленість місця формування туристичного продукту від місця його споживання.

З появою національних і міжнародних систем бронювання, комп'ютерної мережі Інтернет, мультимедійних каталогів туристичних подорожей по різних напрямках, електронних баз даних нормативно-правових актів, систем взаєморозрахунків та інших сучасних досягнень в галузі інформаційних технологій, помітно збільшилася якість туристичного продукту, знизилася його собівартість, скоротилися витрати туристів на самостійний пошук і придбання необхідного пакету послуг.

Широке впровадження інформаційних технологій у сфері послуг зумовило трансформування процесу надання туристичних послуг як в організованому, так і в індивідуальному туризмі. Незважаючи на позитивні зрушення на національному ринку туристичних послуг, які позначені зростанням обсягів діяльності на внутрішньому ринку і позитивною динамікою потоку іноземних відвідувачів, спостерігається тенденція перевищення виїзного потоку над в'їзним у структурі міжнародного туризму. Тобто, в структурі туристичного ринку України переважає пасивний туризм, який виражається відпливом національної грошової одиниці з країни. Однією з причин такої тенденції є недостатня інформованість іноземних громадян про український туристичний продукт. Розв'язання цієї проблеми полягає в більш широкому впровадженні інформаційних технологій у менеджмент вітчизняних суб'єктів туристичної індустрії.

Система інформаційних технологій у сфері туризму складається з комп'ютерної системи резервування в готельній мережі та електронних інформаційних систем авіаліній, системи проведення телеконференцій, інформаційних систем управління, електронної пересилки грошей, телефонних мереж тощо. При цьому слід зауважити, що ця систе-

ма технологій використовується не окремим суб'єктом туристичної індустрії, туристичним оператором або агентом, готелями або авіакомпанією, а інтегровано. Більше того, ступінь та якість використання системи інформаційних технологій кожним суб'єктом, задіяним у наданні комплексної туристичної послуги, впливає на якість надання туристичної послуги для всіх інших.

Наприклад, система внутрішнього управління кожним готелем, який надає послуги з проживання туристам, пов'язана з Інтернет-мережею. Такий зв'язок покладений в основу готельної технології резервування, яка доступна для використання як індивідуальним туристам, так і туристичним агентствам.

Таким чином, у сфері туризму використовуються не окремі комп'ютери або відео-термінали, до сучасної технології надання туристичних послуг залучається ціла система взаємопов'язаних комп'ютерних і комунікаційних технологій. Крім того, в системі надання комплексної туристичної послуги кожний окремий компонент взаємопов'язаний з іншим, адже більшість суб'єктів туристичної індустрії залучені в діяльність один одного як вертикально, так і горизонтально [1, 25].

На сьогодні ринок програмного забезпечення автоматизації діяльності туристичних фірм швидко розширюється. Компанії, що займаються розробкою ІТ-рішень для туристичного бізнесу, активно випускають нові програмні продукти, впроваджують для користувачів нові види послуг. Таким чином, учасники ринку намагаються підвищити запит на свої пропозиції, і стверджують, що попит зростає.

Паралельно з появою на ринку нових ІТ-рішень для турбізнесу з'являються і нові компанії-розробники, готові конкурувати з уже відомими брендами. Нині в Україні представлені програмні рішення для гравців туристичного ринку ряду компаній: "Amadeus", "Galileo", "IT-tour", "Light Soft", "NewName", "TourSystem" та ін. Ці компанії пропонують окремі види послуг: автоматизація робочого процесу туристичних фірм, пошук турів, онлайн бронювання авіаквитків, он-лайн бронювання готелів і т. д.

Усе більше туристичних агентств та операторів стають користувачами різноманітних програм й Інтернет-сервісів. Помічено тенденцію, що туристи спочатку вивчають цінові пропозиції на ринку в мережі, а потім вже звертаються в агентства. Тому багато туристичних компаній зробили акцент на своїх сайтах, наповнивши їх модулями пошуку турів, каталогами готелів, виділили кошти на проведення рекламної кампанії у пошукових системах і на туристичних порталах. Агентства, у свою чергу, стали приділяти більше часу навчання своїх співробітників і автоматизації роботи.

Розглянемо потреби працівників турфірм і пропозиції компаній-розробників у сфері автоматизації офісної роботи. Потреби сучасних туристичних компаній в оптимізації своїх робочих процесів можна деталізувати, розбивши їх на такі запити:

- створення єдиної бази даних, яка містить відомості про підприємства-партнерів, фізичних осіб-клієнтів, рекламу, яку компанія розміщує в ЗМІ, зроблені заявки і платежі по них, пропозиції та їх деталі (готелі, авіарейси, види послуг), курси валют і т. д.;
- можливість заощадження часу при оформленні заявок і спрощення цього процесу за рахунок автоматичної виписки повного комплекту необхідних документів: договір, рахунок, ваучер, лист бронювання, прибутковий і витратний касовий ордер та ін.;
- об'єднання віддалених офісів у загальну мережу з єдиною базою.

Таким чином, з використанням цього далеко не повного переліку можливостей, запропонованого розробником програмного продукту, співробітник туристичної компанії отримує у своє розпорядження так звану локальну пошукову систему на власному комп'ютері, який допомагає за лічені секунди знайти в базі даних потрібний документ.

Крім рішень для автоматизації роботи офісу, програмні продукти відкривають нові можливості пошуку актуальних турів, онлайн бронювання, використання рекламних інструментів.

Завдяки популяризації Інтернету в Україні й, відповідно, збільшенню кількості корис-

тувачів мережі, збільшиться кількість туристичних компаній, що використовують у своїй роботі ІТ-технології, а також зросте число потенційних споживачів, що вибирають тури саме за допомогою Інтернету [3, 9]. Аналізуючи поведінку туристів, можна стверджувати, що останнім часом кількість бажаючих скористатися послугами мережі Інтернет для пошуку інформації про місце відпочинку і фірму, в якій можна замовити путівку, значно збільшується. У різних видах туризму існують різні цілі використання послуг пошукових систем мережі Інтернет. У більшості випадків туристи, звертаючись до пошукових систем, прагнуть отримати інформацію про місце подорожі, переконатись у наявності пропозицій, акцій та знижок, дізнатись про ціну послуг тощо (рис. 1). Саме тому, створюючи власну сторінку, кожний суб'єкт туристичного ринку насамперед повинен забезпечити існування саме такої інформації, стежити за її постійним оновленням [4, 43].

Використання мережних технологій розпочинається з виходу в Інтернет у ролі користувача з метою знайти певну інформацію, що належить іншим, і закінчується побудовою власної приватної корпоративної мережі,

у якій найцінніша інформація обертається з великою швидкістю і ефективністю [7, 347].

Особливий інтерес в туристичних організаціях викликають такі форми використання глобальної мережі [5, 78; 6, 164]:

- комунікації й ефективний зв'язок;
- реклама і просування туристського продукту;
- маркетингові дослідження;
- електронна презентація фірми і її туристського продукту;
- використання можливостей електронних міжнародних і міжрегіональних туристських виставок, ярмарків;
- використання системи бронювання і резервування;
- самостійне формування туру і придбання туристської путівки;
- використання електронних каталогів туристського продукту по країнах і напрямках;
- отримання країнознавчої інформації, оперативного прогнозу погоди в різних країнах світу, розкладу руху різних видів транспорту;
- отримання оперативної інформації по тарифах і цінах для готелів, ресторанів,

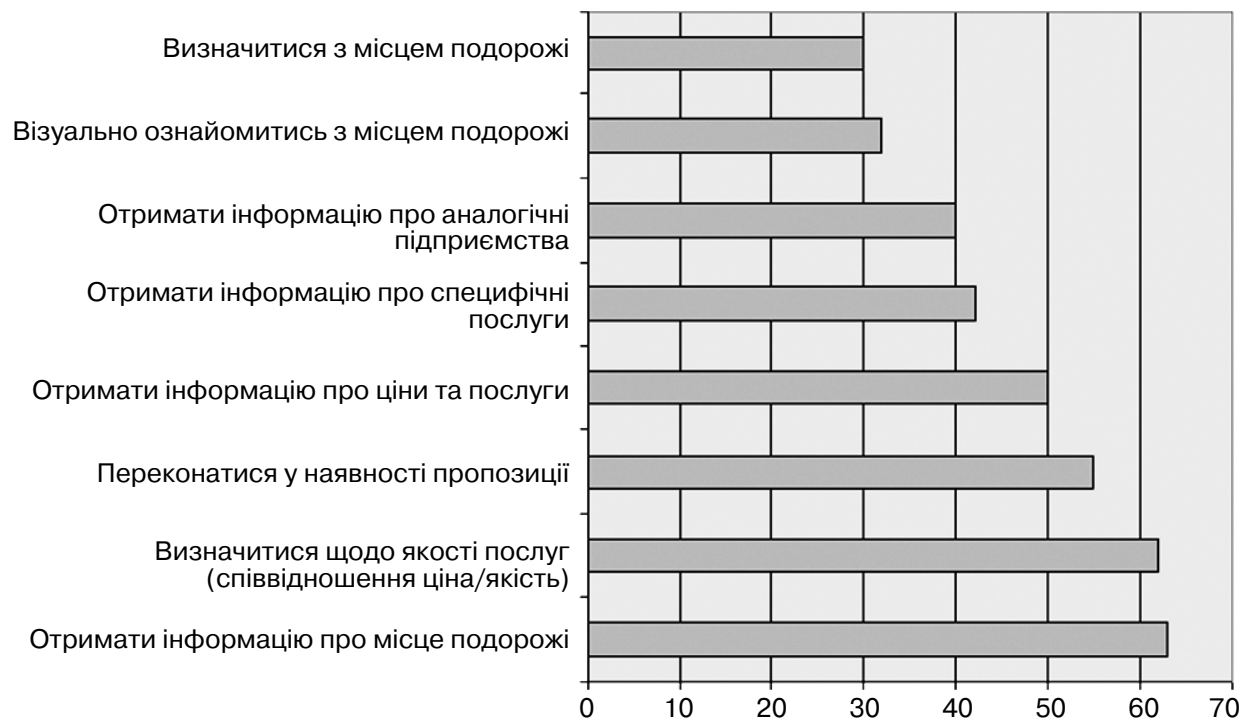
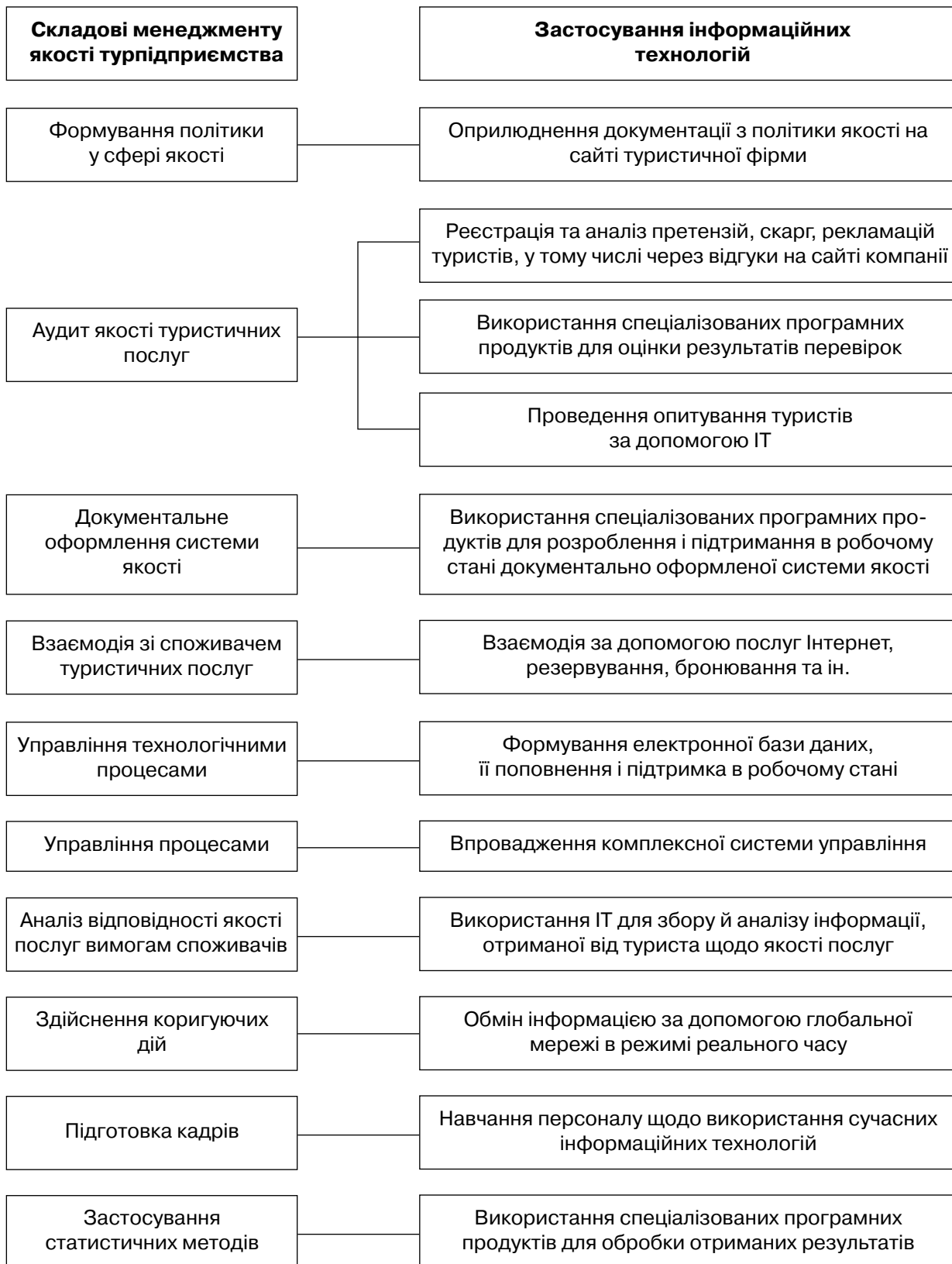


Рис. 1. Цілі пошуку туристами інформації у мережі Інтернет (туризм, %)



**Рис. 2. Модель використання ІТ в менеджменті якості суб'єктів туристичної індустрії**

різних перевізників та інших туристських послугах;

- використання мережі Інтернет для взаєморозрахунку;
- створення віртуального туристського офісу і т. д.

Проведений аналіз сучасних інформаційних технологій, практики їх використання у діяльності підприємств туристичної сфери доводить їх практичну цінність і доцільність у процесі забезпечення якості самих туристичних послуг. Використання інформаційних технологій є необхідною складовою менеджменту якості у сфері туризму та є підґрунтям взаємозв'язку між вимогами, що формують якість туристичних послуг, та необхідними для цього інформаційними технологіями [2, 18]. Модель використання ІТ у процесі забезпечення менеджменту якості суб'єктів туристичної індустрії подано на рис. 2.

У сучасних умовах неможливо забезпечити якісне надання комплексної туристичної послуги без застосування новітніх інформаційних технологій. Саме їх упровадження та використання в практичній діяльності суб'єктів туристичної індустрії забезпечує дотримання комплексу взаємодіючих і взаємообумовлюючих вимог щодо забезпечення менеджменту якості у сфері туризму.

Інформаційні технології дають можливість суб'єктам туристичної індустрії не тільки досліджувати стан і розвиток попиту на ринку, підвищувати якість комплексного туристичного продукту, а й використовувати більш економічні канали просування туристичних продуктів, що допомагає не тільки утримувати постійних клієнтів туристичних фірм, а й залучати нових. Інформаційні тех-

нології забезпечують такі складові якості, як швидкість та високий рівень обслуговування, сприяють скороченню витрат завдяки більшій ефективності внутрішніх операцій та комерційних процедур.

Використання ІТ-технологій у менеджменті туристичної фірми, безперечно, має бути складовою політики якості організації.



## Література

1. Мацебера С. А. Информационные технологии в туризме // Материали доповідей ІІІ наук.-практ. конф. "Інформаційні технології в управлінні туристичною і курортно-рекреаційною економікою". — Бердянськ: АУІТ "АРИУ", 2007. — С.148–150.
2. Мельниченко С. В. Інформаційні технології в управлінні суб'єктами туристичної індустрії: Автореф. на здобуття наук. ступ. д-ра екон. наук. — К.: КНТЕУ, 2008.
3. Пестерева А. В. ІТ-технологии в работе турфирм // [Электронный ресурс]. — Журн. TOURBISNES. — 2010. — Режим доступа: <http://travelexpert.com.ua/index.php?id=90>
4. Татаринцева А. С. Управління підприємствами туристичної сфери з використанням сучасних інформаційних технологій / А. С. Татаринцева, О. М. Олійник // Вісн. Запорізького нац. ун-ту. — 2011. — № 1(9). — С.148–154.
5. Шаховалов Н. Н. Интернет-технологии в туризме: Учеб. пособие. — Барнаул: Изд-во АлтГАКИ, 2007. — 251 с.
6. Худо В. В. Інформаційні технології в управлінні туризмом // Матер. доп. міжнар. конгресу "Проблеми інформатизації рекреаційної та туристичної діяльності в Україні: перспективи культурного та економічного розвитку". — Трускавець, 2000. — С.161–166.
7. Экономика и организация туризма. Международный туризм / Е. Л. Драчова, Ю. В. Забаев, Д. К. Исмаев и др.; под ред. И. А. Рябовой, Ю. В. Забаева, Е. Л. Драчовой. — М.: КНОРУС, 2005. — 576 с.

*Розглянуто питання використання інформаційних технологій у системі менеджменту якості при наданні туристичних послуг. Побудовано модель використання ІТ у процесі забезпечення менеджменту якості туристичного підприємства.*

*Рассмотрен вопрос использования информационных технологий в системе менеджмента качества при предоставлении туристических услуг. Построена модель использования ИТ в процессе обеспечения менеджмента качества туристического предприятия.*

*The question of the use of information technologies is considered in the system of management of quality at the grant of tourist services. The model of the use of IT is built in the process of providing of management of quality of tourist enterprise.*

Надійшла 31 травня 2012 р.