

УДК 338.43.008

DOI: 10.33813/2224-1213.20.2019.8



Кальна-Дубінюк Тетяна Прокопівна

доктор економічних наук, професор,
Національний університет біоресурсів
і природокористування України,
кафедра аграрного консалтингу і туризму, Київ
tatiankd@yahoo.com

ЗАСТОСУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОНСУЛЬТАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ

Предмет дослідження – інформаційно-консультаційні технології з інтерактивним консалтингом у сільському туризмі. **Метою написання статті** є розкриття ролі інтерактивних консалтингових систем у розвитку туристичного бізнесу на селі, а також створення туристичних інформаційно-консультаційних центрів. **Методологія проведення роботи** – системно-структурного та порівняльного аналізів (для формування алгоритму інтерактивної консалтингової системи для сільського туризму); монографічного (при вивченні проблем функціонування сільського туризму); моделювання і прогнозування (в процесі побудови інтерактивної консалтингової системи для сільського туризму). **Результати роботи** – запропоновано створення туристичних інформаційно-консультаційних центрів з інтерактивними консалтинговими системами для сільського туризму, що базуються на оптимальній комбінації засобів комп'ютерної техніки, комп'ютерних мереж, програмного забезпечення, операційних систем і баз даних, які мають своєю місією накопичення, зберігання та передачу великих обсягів даних в електронному виді та передбачають надання різноманітної туристичної інформації (від реклами – до маршрутів і розміщення), консультацій (від підбору відпочинку, створення агросадиби, категоризації – до застосування альтернативних джерел енергії тощо), організацію тренінгів щодо навчання з активного туризму та туристичного супроводу тощо. **Висновки** – створення мережі туристичних інформаційно-консультаційних центрів із наданням необхідних рекомендацій для оперативного задоволення потреб клієнта забезпечить сталий сільський розвиток і благополуччя об'єднаних територіальних громад.

Ключові слова: туристичний бізнес, інформаційно-консультаційні технології, інтерактивний консалтинг.

Кальная-Дубинюк Татьяна Прокофьевна,
доктор экономических наук, профессор, Национальный университет биоресурсов и природопользования Украины, кафедра аграрного консалтинга и туризма, Киев

Применение информационно-консультационных технологий в туристическом бизнесе

Предмет исследования – информационно-консультационные технологии с интерактивным консалтингом в сельском туризме. **Целью написания статьи** является раскрытие роли интерактивных консалтинговых систем в развитии туристического бизнеса на селе, а также создание туристических информационно-консультационных центров. **Методология проведения работы** – системно-структурного и сравнительного анализов (для формирования алгоритма интерактивной консалтинговой системы для сельского туризма); монографического (при изучении проблем функционирования сельского туризма); моделирования и прогнозирования (в процессе построения интерактивной консалтинговой системы для сельского туризма). **Результаты работы** – предложено создание туристических информационно-консультационных центров с интерактивными консалтинговыми системами для сельского туризма, основанные на оптимальном сочетании средств компьютерной техники, компьютерных сетей, программного обеспечения, операционных систем и баз данных, которые имеют своей миссией накопления, хранения и передачи больших объемов данных в электронном виде и предусматривают предоставление разнообразной туристической информации (от рекламы – до маршрутов и размещения), консультаций (от подбора отдыха, создания агроусадеб, категоризации – до применения альтернативных источников энергии и т.д.), организации тренингов по изучению активного туризма и туристического сопровождения и другое. **Выводы** – создание сети туристических информационно-консультационных центров с предоставлением необходимых рекомендаций для оперативного удовлетворения потребностей клиента обеспечит устойчивое сельское развитие и благополучие объединенных территориальных общин.

Ключевые слова: туристический бизнес, информационно-консультационные технологии, интерактивный консалтинг.

Kalna-Dubinyuk Tetyana,
Doctor of Science (Economics), Professor, National University of Life and Environmental Sciences of Ukraine, Extension and Tourism Department, Kyiv

Application of information and consulting technologies in the tourism business

The subject of the research is information and consulting technologies with interactive consulting in rural tourism. **The purpose of this article** is to reveal the role of the interactive consulting systems in rural tourism business development as well as creation of tourist information and consulting centers. **Methodology of carrying out the work** – system-structural and comparative analyzes (to form an algorithm of interactive consulting system for rural tourism); monograph (when studying problems of functioning of rural tourism); modeling and forecasting (in the process of building an interactive consulting system for rural tourism). **Results of the work** – creation of tourist is suggested information and consulting centers with interactive rural tourism consulting systems based on the optimal combination of computer hardware, computer networks, software, operating systems and databases that have the mission of accumulating, storing and transmitting large amounts of data in electronic form and provide a variety of tourist information (from advertising to routes and placement), consultations (from the selection of vacations, the creation of rural houses, categorization to using of alternative energy sources, etc.), organization of training on exercise of active tourism and tourist guiding

others. **Conclusions** – Establishment of a network of tourist information and counseling centers, providing the necessary recommendations for prompt customer satisfaction, will ensure sustainable rural development and the well-being of the united territorial communities.

Keywords: tourism business, information and consulting technologies, interactive consulting.

Вступ. Інтеграція України у світовий економічний простір зумовила розвиток галузі туризму та його важливої складової – сільсько-го туризму, що забезпечує сталий соціально-економічний розвиток та повноцінне існування сільських територій. Низка наукових досліджень різних аспектів розвитку сільського туризму вказує на необхідність застосування сучасних інформаційних технологій і консалтингових систем для оперативного формування необхідних рекомендацій клієнтам.

Сучасна концепція консалтингових систем і технологій базується на оптимальній комбінації засобів комп'ютерної техніки, комп'ютерних мереж, програмного забезпечення, операційних систем і баз даних, які мають своєю місією накопичення, зберігання та передачу великих обсягів даних в електронному вигляді.

В Україні сьогодні діє значна кількість туристичних інформаційних центрів, де надається інформація про туристично-рекреаційні можливості, в тому числі місця, ресурси обраного туристами регіону. Разом з тим, успішному розвитку туристичного бізнесу в Україні перешкоджає недосконалість процесу надання інформаційно-консультаційних послуг, в тому числі і в сільській місцевості.

Інформаційно-консультаційна діяльність, як інноваційна складова економічної політики держави, поєднуючи науку, освіту і виробництво, виступає каталізатором науково-технічного процесу в сільському господарстві, сприяє розповсюдженню нових знань і є цілком обґрунтованою та необхідною складовою у сучасних соціально-економічних умовах розвитку аграрної сфери виробництва в Україні.

Визначивши основні етапи та позиції, що характеризують процес сільського туризму, зокрема нормативно-правові аспекти, особливості різних типів агросадіб та видів послуг у сільському туризмі, питання категоризації тощо, розроблена інтерактивна консалтингова система із врахуванням особливостей галузі та тенденцій розвитку інформаційних технологій.

Для оперативного задоволення потреб клієнтів пропонується створення туристичних інформаційно-консультаційних центрів з використанням інтерактивних консалтингових систем, як сучасного інструменту пізнавальної та виробничої діяльності із значним арсеналом методів і програм для цього.

Аналіз досліджень та постановка завдання. Незважаючи на посилену увагу науковців до розвитку сільського туризму, недостатньо повно вивчені питання його інформаційного забезпечення, пов'язані із застосуванням інноваційного консалтингу з використанням інформаційних технологій. Дослідженням цих питань займалися зарубіжні та вітчизняні вчені, серед яких Ван ден Бен, С. Джонсон С., В. Рів'єра, П. Саблук, М. Кропивко та ін. [1-4]. Однак деякі питан-

ня щодо ролі, місця та основних складових туристичних інформаційно-консультаційних центрів для сільського туризму залишаються недостатньо висвітлені та потребують комплексного дослідження. Особливої уваги сьогодні потребують аспекти розробки і застосування інтерактивних консалтингових систем у сільському туризмі. Ця проблема є новим напрямом наукових досліджень вітчизняних вчених і потребує належної уваги.

Метою дослідження є розкриття ролі інтерактивних консалтингових систем у розвитку туристичного бізнесу на селі, а також створення туристичних інформаційно-консультаційних центрів.

Результати дослідження. Розвиток трізму і туристичної індустрії у світі стимулює цей процес і в Україні. «Туристичний бізнес на підйомі, показники – найкращі за останні кілька десятиліть, зростання в 2018 р. – на 6,5% в порівнянні з минулим роком [5]. Люди подорожують планетою, незважаючи на війни, природні катаклізми та загрози тероризму», – зауважив Бека Джекелі, координатор Всесвітньої туристичної організації (ЮНВТО). На сьогоднішній день в Україні вже налічується 111 вищих навчальних закладів, що здійснюють підготовку за спеціальностями «туризм», «готельна та ресторанна справа». Поява в останні роки такої кількості академічних і наукових закладів у сфері туризму відображає глобальні тенденції економічного зростання сектора і його складових.

Сільський туризм – популярна форма відпочинку, що є важливою складовою галузі туризму і ринку послуг. У сучасних умовах сільський туризм в Україні набуває все більшого значення і є одним із найбільш перспективних і ефективних напрямів сталого розвитку українського села [6].

Сільський туризм розглядається в Україні, як і в більшості країн світу, як невід’ємна складова комплексного соціально-економічного розвитку села та як один із засобів вирішення багатьох сільських проблем. Він розширює сферу зайнятості сільського населення, особливо жінок, і дає селянам додатковий заробіток, збільшує можливості зайнятості сільського господаря не тільки у виробничій сфері, але й у сфері обслуговування. Розвиток сільського туризму надає переваги не тільки для економіки, охорони довкілля, поліпшення екологічної ситуації, він також важливий і для об’єднаних територіальних громад, стимулює розвиток територій, створення нових робочих місць, що веде до припливу молодих спеціалістів до сільської місцевості.

Розвиток глобалізації економічних стосунків і нових способів виробництва, що будуються на широкому використанні інформаційних технологій, включаючи глобальну мережу Інтернет, а також інтенсивне становлення інформаційного суспільства, яке реалізується на тотальному використанні та електронному обміні інформацією, потребують нових методологічних підходів до організації ефективної взаємодії, адекватних сьогоднішнім реаліям життя. При цьому, задачі в аграрній сфері зазвичай не залишаються постійними, а змінюються залежно від внутрішніх та зовнішніх чинників, а ці зміни приводять до зміни в методах управління тощо [4].

За даними Європейської федерації асоціацій управлінського консалтингу (FEASO), інформаційні технології найбільш затребувані зараз західним ринком. У Європі на інформаційні технології припадає понад 40% виручки, заробленої консультантами [7]. У світовому рейтингу консалтингових компаній на перші позиції виходять ті, для яких інформаційні технології є пріоритетним напрямком діяльності [8].

Таке домінування в консалтингу інформаційних технологій пояснюється гнучким апаратом формування рекомендацій, що дозволяє організувати процес консультування за допомогою комп'ютера або будь-якого пристрою із доступом в Інтернет. Технологія консультування – це послідовність консультаційних процесів або операцій, що дозволяє технічно реалізувати процедуру формування рекомендацій щодо вирішення завдань заданої консультаційної проблеми.

Сучасна парадигма інформаційних технологій у сільському господарстві – це підтримка з різних аграрних питань у будь-який час і в будь-якому місці, будь-якими засобами та в будь-якій прикладній аграрній сфері [9].

Отже, інформаційні технології для сільського туризму зможуть підтримати єдиний ланцюг: інформація – консультація – рекомендація – прийняття рішень. Реалізація ефективного функціонування такого ланцюга зумовлює опис і розв'язання комплексу взаємозалежних практично важливих задач, які реалізуються на основі побудови інтегрованого інформаційного середовища, що являє собою: інформаційне середовище на базі даних і базі знань, елементів інформаційно-довідкових систем, експертних систем, геоінформаційних систем та систем прийняття рішень, яке працює в мережі персональних та кишенькових комп'ютерів, мобільних телефонів та Інтернет-середовищі; друковані видання та брошури; інтерактивні додатки на електронних носіях.

Продовжуючи розглядати сучасний стан інформаційно-консультаційного забезпечення сільського туризму в Україні, варто звернути увагу на те, що у нас діє значна кількість туристично-інформаційних центрів [10]. Туристично-інформаційний центр – це місце, де надається інформація про туристично-рекреаційні можливості, в тому числі місця, ресурси обраного туристом регіону. Характерною рисою всіх туристично-інформаційних центрів по Україні є ряд послуг для відвідувачів центру, а саме: весь спектр довідкової інформації; промоційні та рекламні інформаційні матеріали (брошури, карти, довідники); Wi-Fi, Інтернет; бронювання місць у готелях та приватних садибах у межах певної області; замовлення екскурсійних послуг (екскурсії містом).

Отже, у сфері інформаційно-консультаційного забезпечення, спрямованого на розвиток сільського туризму в Україні, відбуваються певні заходи. Разом з тим, успішному розвитку сільського туризму в Україні перешкоджає недосконалість процесу надання інформаційно-консультаційних послуг. Недосконалість інформаційно-консультаційного забезпечення управління сільським туризмом в умовах сьогодення характеризується насамперед невідображенням індикаторів розвитку галузі, як кількісних, так і якісних. Це, в свою чергу,

призводить до нівелювання їх впливу у загальноекономічному розвитку регіону та країни в цілому і потребує застосування сучасних інформаційних технологій з інтерактивними консалтинговими системами.

Важливою складовою подальшого розвитку консалтингової діяльності в Україні є організація впровадження та використання інноваційних консалтингових систем і технологій. Закордонний досвід провідних країн світу, таких як США, Канада, Німеччина, свідчить про ефективність їх функціонування на основі інноваційних моделей діяльності [11]. При цьому інноваційні консалтингові системи і технології стають головним інструментарієм поширення ринкової інформації серед сільськогосподарських виробників та населення.

Сучасна концепція консалтингових систем і технологій базується на оптимальній комбінації засобів комп'ютерної техніки, комп'ютерних мереж, програмного забезпечення, операційних систем і баз даних, які мають своєю місією накопичення, зберігання та передачу великих обсягів даних в електронному виді.

Інновації змінюють умови та форми накопичення, обробки та передачі великих обсягів електронної інформації. Застосування інноваційних засобів телекомунікацій, Інтернет-технологій, інноваційних комп'ютерних програм на основі цифрових технологій та дистанційної освіти створює умови значного розширення аудиторій фахівців на місцевому, регіональному та національному рівнях. В цьому випадку створюються необмежені можливості залучення фахівців щодо користування інформацією, яка є відображенням результатів наукових досліджень та акумуляцією нових знань.

Стрімкий розвиток інформаційних технологій сприяє безперервному поширенню знань та інформації в суспільстві. Для того, щоб інформація швидко знайшла свого користувача, працюють консультанти – фахівці, що формують кваліфіковані рекомендації щодо її застосування. Такі люди мають володіти сучасними консультаційними технологіями та системами.

Створення нових високоефективних інтерактивних консалтингових систем допомагатиме консультанту розробляти оптимальні рекомендації щодо прийняття науково обґрунтованих рішень у різних областях проблем, що консультуються.

Інтерактивна консалтингова система – це складна людино-машинна система, в якій повинні поєднуватися машинна обробка інформації і автоматизація формування рекомендацій з діяльністю людини, що виступає в ролі оператора, керівника, експерта. Роль людини, навіть при дуже високому рівні автоматизації консалтингових процесів, є провідною, оскільки вона завжди виконуватиме найважливіші функції – вибір мети і критеріїв формування рекомендацій, пошук альтернатив досягнення цілей, обґрунтування методів формування рекомендацій, техніко-економічний аналіз тощо.

Визначивши основні етапи та позиції, що характеризують процес організації сільського туризму, зокрема нормативно-правові аспекти, особливості різних типів об'єктів та напрямів діяльності в сільському туризмі, питання категоризації тощо, побудовано алгоритм, що дозволяє організувати інтерактивний діалог користувача (особи, що

зацікавлена в організації сільського туризму) із консультаційною системою. В кінцевому результаті система має надати користувачу набір рекомендацій, що відповідають введений ним інформації.

У ринковій економіці необхідно не тільки мати знання, але й безупинно їх поповнювати. Інтерактивна консалтингова система допоможе досягти успіху в сільському туризмі, забезпечити знаннями і в інтерактивному режимі одержати відповідь на запитання клієнта.

Ефективність функціонування інтерактивної консалтингової системи, її надійність і практичність підтримується програмним забезпеченням, що являє собою сукупність програм – впорядкованого набору команд, призначених для розв'язання завдань на комп'ютері.

Програмне забезпечення поділяється на три класи: системне (програми постачаються разом із комп'ютером); прикладне (розрахункові, навчаючі, моделюючі програми) та інструментальне (редактори (текстові, графічні, музичні), системи табличної обробки даних (табличні процесори), системи управління базами даних) тощо.

Безпосереднім прикладом має стати розробка інформаційно-консультаційного забезпечення для організації сільської садиби з використанням сучасного програмного та матеріально-технічного забезпечення високоефективної інтерактивної консалтингової системи [12]. За допомогою мов програмування HTML, CSC, XML, PHP відбувається програмування інтерфейсу (*набору інструментів для взаємодії людини і комп'ютерної системи*) даного програмного продукту та побудови логічної системи вирішення консалтингових задач для сільського туризму.

Застосування інтерактивної консалтингової системи в сільському туризмі надає користувачам сучасний інструмент пізнавальної та виробничої діяльності із значним арсеналом інформаційно-консультаційних методів та комп'ютерних програм їх реалізації для знаходження оптимального рішення для клієнта.

Пропонується створення туристичних інформаційно-консультаційних центрів з використанням інтерактивних консалтингових систем.

Туристичний інформаційно-консультаційний центр передбачає надання різноманітної туристичної інформації (від реклами – до маршрутів і розміщення), консультацій (від підбору відпочинку, створення агросадиби, категоризації – до застосування альтернативних джерел енергії тощо) з використанням інтерактивних консалтингових систем, організацією тренінгів щодо навчань з активного туризму та туристичного супроводу.

Такі центри передбачається організувати на обласному, регіональному і локальному рівнях, створивши так звану державну туристичну інформаційно-консультаційну мережу.

Висновки. Таким чином, створення туристичних інформаційно-консультаційних центрів з інтерактивними консалтинговими системами для сільського туризму є необхідним в умовах ринку. При цьому слід застосовувати сучасні інформаційні технології, що базуються на оптимальній комбінації засобів комп'ютерної техніки,

комп'ютерних мереж, програмного забезпечення, операційних систем і баз даних, які мають своєю місією накопичення, зберігання та передачу великих обсягів даних в електронному вигляді.

Основою такої діяльності виступає сільський туризм, що розвивається, консультант, якому потрібно оперативно надавати рекомендації клієнтам, використовуючи для цього: людину з її потребами, інтересами, можливостями; інформаційне забезпечення з базами даних та базами знань; технічне забезпечення з сучасним комп'ютерним обладнанням та Інтернетом; математичне забезпечення з його методами і моделями та програмне забезпечення – тобто весь сучасний інструмент пізнавальної та виробничої діяльності із значним арсеналом методів і програм для цього.

Узагальнюючи, можна зробити висновок, що створення мережі туристичних інформаційно-консультаційних центрів забезпечить сталий сільський розвиток і благополуччя об'єднаних територіальних громад.

Список використаних джерел

1. **Leeuwis C.** (2004). *Communication for Rural Innovation* /C. Leeuwis, A.Van den Ban. –Blackwell science Ltd. – 413 p.
2. **Yespolov T.** (2012).*Extension in Kazakhstan and the Experience of the USA: Lessons from a Working National Model* / T.Yespolov, S. Johnson, Z. Suleimenov, T. Kalna-Dubinyuk, A. Arynova– Xlibris Corporation, USA. – 152p.
3. **Rivera W. M.** (2002).*Contracting for Agricultural Extension* / W. M. Rivera, W. Zijp. – CABInternational. – 189 p.
4. **Саблук П. Т.** (2003). *Організація інформаційно-консультаційного забезпечення АПК України* / П. Т. Саблук, Б. К. Скирта, В. М. Скупий, М.Ф. Кропивко та ін.; за ред. П. Т. Саблука. – К.: ІАЕ УААН. – 440 с.
5. **Статистичний щорічник України. ДЕРЖКОМСТАТ України за 2018 рік.**
6. **Сільський зелений туризм** / Сайт Спілки – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.greentour.com.ua/ukrainian/category/low>
7. **Survey of the European Management Consultancy 2016/2017.**-[Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.webserverone.net/projects/feaco/FCKeditor_project/FeacoSurvey2016-2017.pdf
8. **Компанії-лідери 2017. Сплав нових ідей та інновацій.** – [Електронний ресурс]. – Режим доступу:<https://news.finance.ua/ua/news/-/417940/kompaniyi-lidery-2017-splav-novyh-idej-ta-innovatsij>
9. **Kalna-Dubinyuk T.** (2018). *World trends and national priorities for the use of information and consulting technologies* // Т. Kalna-Dubinyuk, O. Sharoval, I. Bolotina, / *European Cooperation*, Vol. 8 – p. 50-56.
10. **Туристично-інформаційний центр.** – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://uk.wikipedia.org/wiki/Туристично-інформаційний_центр
11. **Johnson S.** (2018) *Development and innovation of extension system in the USA and Ukraine.* / S. Johnson, T. Kalna-Dubinyuk. // *Науковий вісник Національного університету біоресурсів і природокористування України. Серія: Економіка, аграрний менеджмент, бізнес.* – Вип. 284. – С. 269–275.
12. **Кальна-Дубінюк Т.П.** (2018) *Консультаційний алгоритм для сільського зеленого туризму*/Т.П. Кальна-Дубінюк, К.Г. Рогоза, М.М. Гнідан. – Свідоцтво про реєстрацію авторського права та твір № 77782 від 23.03.2018 р.

References

1. Leeuwis C. (2004). Communication for Rural Innovation / C. Leeuwis, A. Van Den Ban. – BlackwellscienceLtd. – 413 p.
2. Yespolov T. (2012). Extension in Kazakhstan and the Experience of the USA: Lessons from a Working National Model / T. Yespolov, S. John son, Z. Suleimenov, T. Kalna-Dubinyuk, A. Arynova – Xlibris Corporation, USA. – 152 p.
3. Rivera W. M. (2002). Contracting for Agricultural Extension / W. M. Rivera, W. Zijp. – CAB International. – 189 p.3. Statistical Yearbook of Ukraine. Committee of Ukraine for 2017.
4. Sabluk P.T. (2003). Organization of informational and consulting support of AIC of Ukraine / P.T. Sabluk, B.K. Skirt, V.M. Skupii, M.F. Kropivko et al .; Ed. P.T. Sabluk. – K .: IAE UAAN. – 440 s.
5. Statistical Yearbook of Ukraine. Determination of Ukraine in 2018.
6. Rural green tourism / Union site – [Electronic resource]. – Access mode: <http://www.greentour.com.ua/ukrainian/category/low>
7. Survey of the European Management Consultancy 2016/2017. – [Electronic resource]. – Access mode: http://www.websverone.net/projects/feaco/FCKeditor_project/Feaco_Surve_y2016-2017.pdf
8. Leading Companies (2017). A mix of new ideas and innovations. – [Electronic resource]. – Access mode: <https://news.finance.ua/ru/news/-/417940/kompaniyi-lideri-2017-splav-novyh-idej-ta-innovatsij>
9. Kalna-Dubinyuk T. (2018). World trends and national priorities for the use of information and consulting technologies // T. Kalna-Dubinyuk, O. Shapoval, I. Bolotina, / European Cooperation, Vol. 8 – p. 50-56.
10. Tourist Information Center.- [Electronic resource]. – Access mode: https://uk.wikipedia.org/wiki/Tourist_Information_Center
11. Johnson S. (2018) Development and innovation of extension system in the USA and Ukraine. / S. Johnson, T. Kalna-Dubinyuk // Scientific herald of the National University of Bioresources and Nature Management of Ukraine. Series: Economics, agrarian management, business. – Vip. 284. – pp. 269-275.
12. Kalna-Dubinyuk T.P. (2018) Counseling Algorithm for Ruralgreen tourism / T.P.Kalna-Dubinyuk, K.G. Rogoza, M.M. Gnidan – Certificate of registration of copyright and work No. 77782 dated 23.03.2018.