

ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ: РОЛЬ ТА ПРИЗНАЧЕННЯ

Стаття присвячена актуальним питанням використання сучасних інформаційних технологій (ІТ) в туристичному бізнесі. Розглянуто та проаналізовано вплив інформаційно-комунікаційних технологій на розвиток туристичної індустрії. Здійснено огляд ІТ-рішень та програмного забезпечення туристичних фірм для автоматизації процесів в електронному туризмі.

Ключові слова: інформаційні технології в туризмі, електронний туризм, Інтернет-програмне забезпечення в туризмі.

Статья посвящена актуальным вопросам использования современных информационных технологий (ИТ) в туристическом бизнесе. Рассмотрены и проанализированы влияние информационно-коммуникационных технологий на развитие туристической индустрии. Осуществлен обзор ИТ-решений и программного обеспечения туристических фирм для автоматизации процессов в электронном туризме.

Ключевые слова: информационные технологии в туризме, электронный туризм, Интернет-программное обеспечение в туризме.

The article is dedicated to vital questions of modern information technology (IT) in the tourism business. Considered and analyzed the impact of information and communication technologies on the development of the tourism industry. Effectuated the overview of IT-solutions and software of travel agencies for automation of operations in e-tourism.

Key words: information technologies in tourism, e-tourism, Internet Software in tourism.

Постановка наукової проблеми. В умовах нашого сьогодення туризм – це глобальний комп'ютеризований бізнес, в якому використовується досить багато новітніх комп'ютерних технологій (напр. глобальні комп'ютерні системи резервування / бронювання, інтегровані комунікаційні мережі, системи мультимедіа, смарт-картки, інформаційні системи менеджменту та ін.) [3,9] Оскільки інформаційне забезпечення є складовою ресурсного забезпечення, що має вплив на формування туристичного потенціалу території, то потреба у застосуванні найрізноманітніших інформаційних технологій (ІТ) з кожним роком зростає, починаючи від розробки спеціалізованих програмних засобів, що забезпечують автоматизацію роботи окремої туристичної фірми чи готелю, до використання глобальних комп'ютерних мереж. Безумовно, різноманітний асортимент високотехнологічних інформаційних та комунікаційних технологій вже використовуються у сфері туризму зарубіжними країнами для розробки турпродукту, його реалізації та розповсюдження. З огляду на вищесказане, а також для забезпечення сучасних умов розвитку туристичної індустрії в нашій державі і виникає потреба у підготовці кадрів з інформаційно-технічними знаннями при вільному володінні декількома іноземними мовами, оскільки першоджерела технічної документації – лише англомовні.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано розв'язання даної проблеми і на які спирається автор. Формування, розвиток та впровадження інформаційно-комунікаційних технологій в сфері туристичного бізнесу наглядно відображено в численних наукових працях вітчизняних і закордонних авторів. Тобто, провідна роль у даній області дослідження належить викладачам вищих навчальних закладів освіти, журналістам-аналітикам у сфері ІТ, авторитетним ЗМІ та блогам про ІТ (англ. *blog*, від *web log* – «мережевий журнал чи щоденник подій»). Зокрема, С.В. Мельниченко [6] дослідила теоретико-методологічні основи та проаналізувала практичний інструментарій застосування ІТ у туристичному бізнесі. У навчально-методичних виданнях М.М. Скопень [7] обґрунтував використання ІТ для підприємств туристично-готельної організації за допомогою офісних програм комп'ютерної техніки, а також у співавторстві з М.К. Сукач [8] охарактеризували інформаційні системи та технології маркетингу, здійснивши при цьому оцінку ефективності маркетингової діяльності на базі пакету програм «Microsoft Office» в умовах функціонування підприємств туристичної сфери. Питанню щодо реалізації «електронного туризму» (англ. *e-Tourism – electronic tourism*) в аспекті сучасних поглядів менеджменту та маркетингу достатньо уваги приділив британський учений Борнмутського університету *Dimitrios Buhalis* [10,13]. Проблеми розвитку інформаційно-комунікаційних технологій туризму в історичному ракурсі та практичному аспекті докладно досліджено у англійських роботах європейських вчених *Ulrike Gretzel, Rob Law, Mattias Fuchs* [12], *Pauline J. Sheldon* [14] та *Daniel Fesenmaier, Klein S.* [11]. Однак, на сьогодні в науковій літературі і досі залишається відкрите питання дилеми використання вітчизняних чи зарубіжних програмних пакетів.

Формування цілей статті. Метою представленого наукового дослідження є аналіз переваг і недоліків програмних пакетів, визначення сучасної ефективності їх використання у туристичній діяльності, а також розроблення пропозицій щодо можливого їх застосування на підприємствах туристичної галузі.

Виклад основного матеріалу дослідження. Під час розробки нового туристичного продукту переважна більшість туристичних організацій не можуть обійтися без використання програмних засобів. В сучасних умовах інформатизації та комп'ютеризації швидкий розвиток туристичного бізнесу вимагає нового підходу до обробки інформації та процесу прийняття рішень, тобто необхідно мати конкретний комплекс програмних засобів, а саме: ряд різноманітних алгоритмів підтримки рішень для обґрунтування вибору маршруту, транспортних засобів, місця проживання тощо; бази даних та моделей, що дозволяють створювати можливі варіанти маршрутів та прораховувати найбільш вигідні, здійснювати цінове опрацювання, прогнозувати попит і популярність нових турів, проводити модельний експеримент, що імітує «експериментальний заїзд»; керівну та допоміжні програми [4]. Однак, на сьогоднішній день основний принцип роботи

організаційних систем в туристичному бізнесі супроводжується процесом генерації великого обсягу інформації та потребує оперативної обробки даних для прийняття рішення, може ускладнюватися цілою низкою чинників, таких як передача неповної, неточної або помилкової інформації, мінливість характеристик і умов функціонування самих систем, наявність людського фактора.

Власне тому переважна більшість фахівців переконана, що успішне функціонування фірми на ринку туристичного бізнесу практично немислимо без використання сучасних ІТ. Специфіка технології розробки та реалізації турпродукту вимагає таких систем, які в найкоротші терміни надаватимуть відомості про доступність транспортних засобів та можливості розміщення туристів, забезпечуватимуть швидке резервування та бронювання місць, а також автоматизацію рішення допоміжних завдань при наданні турпослуг (паралельне оформлення таких документів, як квитки, рахунки і путівники, забезпечення розрахунковою і довідковою інформацією та ін.) Це доступно за умови широкого використання в туризмі сучасних комп'ютерних технологій для обробки та передачі інформації [3-4].

На даний момент в туристично-привабливих частинах Європи вже спостерігається електронний наступ на традиційний туристичний бізнес. Зокрема, на туристичний ринок починає активно проникати і впроваджуватися «електронна комерція» (англ. *e-Business*). Так, в своїй роботі «eTourism: Information technology for strategic tourism management» професор Дімітріос Бухаліс [10] наголошує на тому, що глобальна мережа Інтернет (або *World Wide Web*) є ключовою ланкою між туристичними установами, партнерами та клієнтами у спільному використанні інформації, що призвело до організації ділових переговорів на відстані. Таким чином, електронна комерція, що використовується у туристичному бізнесі називається «онлайн-туризм» або «електронний туризм» (англ. *e-Tourism*). За кордоном вже існують електронні туристичні офіси, наприклад, турбюро «експедитора» фірми Microsoft [3], що дозволяють будь-якому власникові кредитної картки придбати тур, забронювати місце на літак або в готелі, придбати квитки на видовищні заходи і замовити напрокат автомобіль в будь-якій точці земної кулі. Виходячи з вищесказаного можна стверджувати, що пряма розсилка туристичної інформації електронною поштою вже давно не є новаторством, але і досі залишається допоміжним елементом в роботі турфірми.

У вище згаданому дослідженні Дімітріоса Бухаліса [10] детально описано в яких цілях та з якою метою може використовуватись програмне забезпечення (ПЗ) в організаціях туристичного напряму діяльності. Зокрема, туристичні установи / організації в своїй повсякденній роботі використовують набір прикладних програмних засобів з метою адміністрування та обробки інформації (*рис. 1*). Наприклад, програмні засоби для обслуговування клієнтів (англ. *front-office software*) виконують наступний різновид робіт в такому розрізі як реєстрація, підтвердження

виїзду, обробка запитів, оформлення замовлень, видача платежів на місці здійснення покупки (касовий термінал), продаж та купівля квитків на проїзд, бронювання туру, складання та планування розкладу. Такі програмні процеси можуть використовувати:

- постачальники турпослуг (англ. *Travel Suppliers*) – це підприємства, що надають послуги розміщення (напр. готелі, турбази, пансіонати та ін.), підприємства харчування (напр. ресторани, кафе та ін.), екскурсійні фірми, транспортні компанії, заклади дозвілля (напр. шоу-, кіно-, відео організації), спортивні підприємства, торгові організації та ін.;
- глобальні системи бронювання (англ. *Global Distribution Systems*), що забезпечують швидке і зручне бронювання квитків на транспорт, резервування місць в готелях, прокат автомобілів, обмін валюти, замовлення квитків на розважальні та спортивні програми тощо;
- постачальники послуг у сфері гостинності (англ. *Hospitality Suppliers*);
- посередники в туристичній галузі (англ. *Intermediaries*).

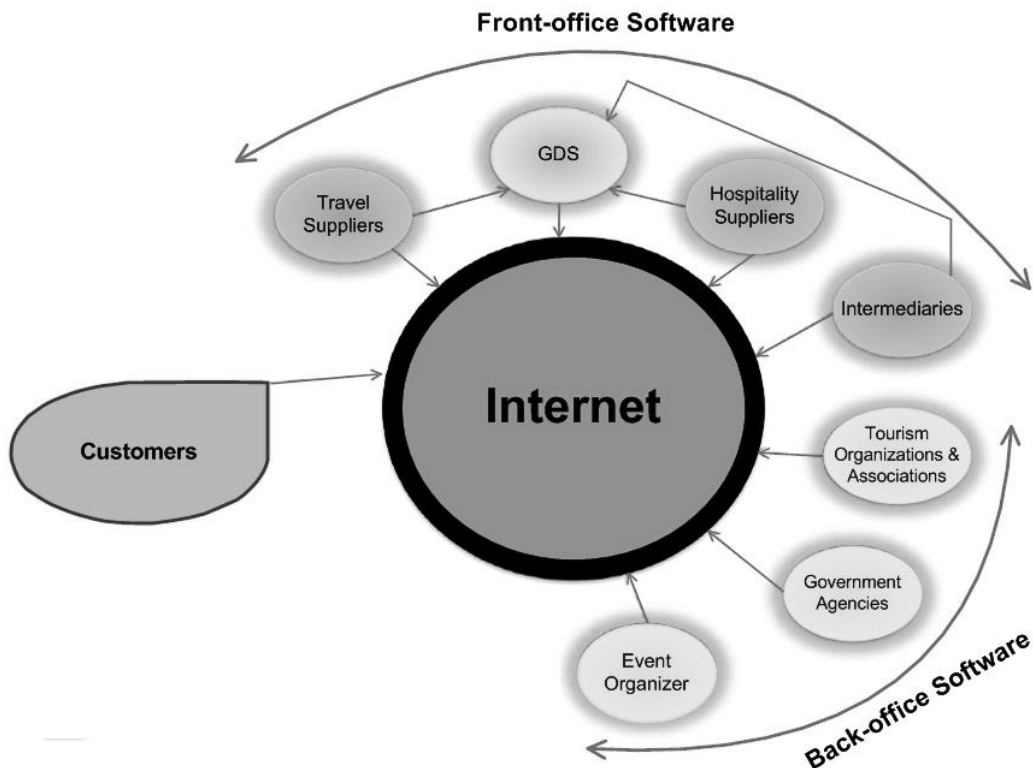


Рис. 1. Процес обміну даними при використанні програмного забезпечення [10]

Натомість, сукупність прикладних процесів, що реалізують внутрішню обробку даних (англ. *back-office software*) призначені для організаційних потреб і управлінських завдань, а саме планування дій та програмної реалізації, моніторингу, фінансового управління транзакціями і

бухгалтерського обліку, нарахування заробітної плати, контролю за управлінням матеріально-технічними ресурсами, захисту даних від несанкціонованого доступу тощо. Зазвичай у своїх потребах таке ПЗ використовують туристичні організації та асоціації (англ. *Tourism Organizations & Associations*), державні установи (англ. *Government Agencies*), організатори урочистих подій чи заходів (англ. *Event Organizer*) та ін.

Для здійснення замовлень чи збору необхідної інформації клієнти (англ. *Customers*) чи просто зацікавлені люди використовують Інтернет (див. *рис. 1*). На *рис. 2* показано Інтернет-програмні засоби, що використовуються для е-Tourism. На думку Бухаліса, поєднання *front-office* та *back-office* програмного забезпечення забезпечить точну, своєчасну та економічну обробку інформації у великому обсязі.

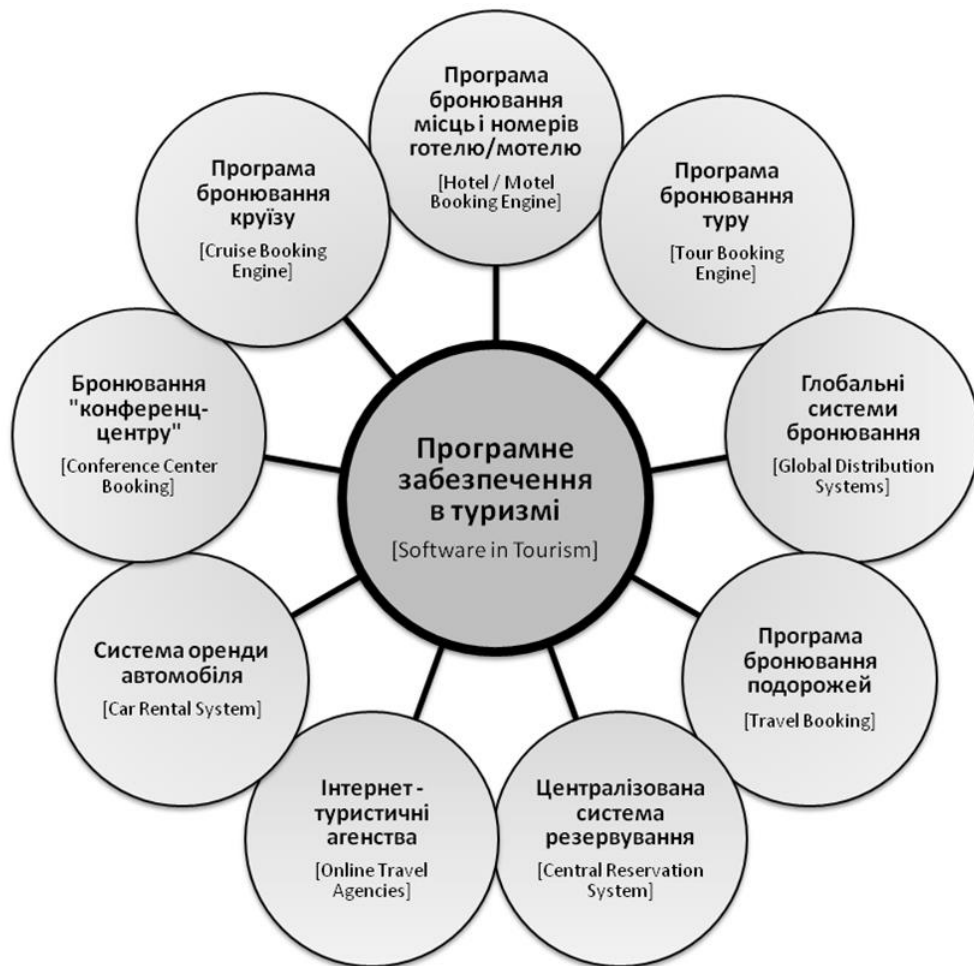


Рис. 2. Інтернет-програмне забезпечення, що використовується для е-Tourism [10, 1-2]

До того ж, в туристичній галузі використовується величезна різноманітність мультимедійних технологій [3], наприклад широкої популярності набули електронні довідники і каталоги. Туристичні довідники і каталоги випускаються в книжковому виконанні, на

відеокасетах, на лазерних дисках CD-ROM, а також їх можна знайти в мережі Інтернет. Електронні каталоги дозволяють віртуально подорожувати за обраними маршрутами, подивитися ці маршрути в онлайн-режимі, отримати інформацію про країну та об'єкти на маршруті, дані про готелі та інші засоби розміщення, ознайомитися з системою пільг і знижок, а також законодавством у сфері туризму. Крім того, в цих каталогах наводиться інформація про правила оформлення туристичних документів, різноманітні туристичні формальності, моделі поведінки туриста в екстремальних ситуаціях тощо; важливо, що клієнт може спланувати програму туру, обрати його за заданими оптимальними параметрами (ціна, система пільг, система транспорту, сезон та ін.) Таким чином, прикладне ПЗ є основним інструментом збору, обробки та доставки інформації в індустрії туризму.

Провівши аналіз [4-5] сучасного ПЗ для туристичних підприємств, можна зробити висновок, про те що переважна більшість програм вітчизняного та іноземного виробництва володіє такими функціями, як введення, редагування та зберігання різноманітної інформації про тури, готелі, клієнтів, розклад транспортних засобів в локальних базах даних (в т.ч. можлива експлуатація і віддалених баз даних при наявності встановленого спеціального сервера та програмного забезпечення); розсилка повідомлень електронною поштою (або навіть, SMS-повідомлень) постійним клієнтам про «гарячі» пропозиції і в т.ч. нагадування про виліт / виїзд; статистичний аналіз за різними запитамі; багатократне сортування та фільтрування даних за конкретним запитом; підключення до онлайн-постачальників і глобальних систем бронювання за допомогою XML (англ. *Extensible Markup Language* – «розширена мова розмітки») технологій. Переважно кожна програма має вбудований механізм розширеного та розподільного пошуку: можливість підбору туру за параметрами і бронювання заявок за обраним туром в оператора, здійснює експорт-імпорт даних в інші програмні пакети (Word, Excel, Adobe Reader, бухгалтерські програми: 1С, OPZ), контролює оплату турів, формує фінансову звітність, а також виконує функцію машинного перекладу. Всі вони без винятку дають можливість друкування багато різних документів – від анкет, ваучерів, договорів, списків туристів, листів бронювання до опису готелів, турів тощо. Більшість програмних продуктів дозволяють контролювати оплату турів, друкувати платіжні документи, проводити облік місць у готелі, на транспорті. Однією із важливих функцій подібних програм є також автоматичний розрахунок вартості турів з урахуванням індивідуальних і групових знижок, комісійних, курсів валют та інших чинників.

Висновки і перспективи подальших досліджень. Отже, в роботі узагальнено охарактеризовано основні підходи щодо використання сучасних ІТ в туристичному бізнесі, розкрито суть та роль поняття електронного туризму в туристичній індустрії спираючись на іноземні джерела. З метою більш детального сприймання та розуміння проблеми

здійснено огляд сучасних ІТ-рішень та ПЗ вітчизняного / іноземного виробництва на туристичному ринку. У результаті проведених досліджень запропоновано нові підходи вдосконалення існуючих програмних засобів для обробки туристичної інформації.

Сучасні комп'ютерні інформаційні технології здатні кардинально змінювати методичну, інформаційну та технологічну складові управлінських процесів і здійснювати їх на якісно новому, більш ефективному рівні. Однак, в умовах сьогодення все ще існує ряд об'єктивних факторів, що стримують дію на темпи їх впровадження в Україні, до них можна віднести економічну нестабільність, «прогалини» в законодавчому забезпеченні, недостатність освіти управлінських кадрів у сфері ІТ, дефіцит фахівців у галузі інформації, недостатнє державне фінансування науково-дослідних і практичних розробок, пов'язаних з новітніми ІТ, поки що явне відставання, порівняно з іншими країнами, в області розвитку засобів обчислювальної техніки і зв'язку. Поряд з перерахованими проблемами, існує ще маса інших проблем, таких як недостатня компетентність як керівництва всіх рівнів управління підприємством, так і рядових працівників управлінської сфери щодо питань автоматизації (впровадження нових інформаційних систем і технологій); прихильність традиційному підходу у сфері управління. І хоча багато керівників і фахівців розуміють, що час вимагає нових підходів до реалізації більшості завдань, але втілювати їх на практиці не поспішають [3].

Не дивлячись на вище сказане, є надія на те, що комп'ютерні інформаційні технології будуть стрімко еволюціонувати і надалі, даючи поштовх у розвитку науки економічних і управлінських інформаційних технологій та набуваючи все більшої значущості як найважливіший інструмент науково-технічного і соціально-економічного розвитку суспільства. Тобто, результат впровадження комп'ютерних інформаційних технологій – колосальна економія часу фахівців. Відомий вислів «Хто володіє інформацією, той володіє світом» як ніколи актуальний для сфери туристичного бізнесу, для якої характерні такі риси, як оперативність, надійність, точність, висока швидкість обробки і передачі інформації багато в чому визначає ефективність управлінських рішень у цій області.

Використані джерела:

1. Англо-русский лингвострановедческий словарь «GreatBritain» [Програмний продукт – АВВУУ Lingvo x3] / Под ред. Адриан Р. У. – 2003.
2. Англо-русский лингвострановедческий словарь «Американа-II» [Програмний продукт – АВВУУ Lingvo x3] / Под ред. доктора филологических наук, профессора Г. В. Чернова. / М. В. Васянин, О. Н. Гришина, И. В. Зубанова, А. Н. Натаров, Е. Б. Санникова, О. А. Тарханова, Г. В. Чернов, С. Г. Чернов – 2005.
3. Застосування інформаційних технологій в туризмі [Електронний ресурс] / IT-tehnolog.com: новини інформаційних технологій українською мовою – Режим доступу: <http://it-tehnolog.com/informatsiyni-tehnologiyi/zastosuvannya-informatsiynih-tehnologiy-v-turizmi/>
4. Інформаційні технології в туризмі [Електронний ресурс] / IT-tehnolog.com: новини інформаційних технологій українською мовою – Режим доступу: <http://it-tehnolog.com/informatsiyni-tehnologiyi/informatsiyni-tehnologiyi-v-turizmi/>

5. Максименко Юрий Программное обеспечение (софт) для турфирм – обзор IT-решений для автоматизации в туризме [Электронный ресурс] / ТурМенеджер: оставьте рутину машине – Режим доступа: <http://www.tmanager.ru/russian/soft.html>
 6. Мельниченко С. В. Інформаційні технології в туризмі : теорія, методологія, практика: [монографія] / С. В. Мельниченко. – К. : Київ. нац. торг.-екоп. ун-т, 2008. – 493 с.
 7. Скопєнь М. М. Інформаційні системи і технології маркетингу в туризмі: навчальний посібник / М. М. Скопєнь, М. К. Сукач; МОН. – Київ: Каравела, 2010. – 336 с.
 8. Скопєнь М. М. Комп'ютерні інформаційні технології в туризмі / М. М. Скопєнь. – К. : Кондор, 2005. – 301 с.
 9. Худо В. В. Інформаційні технології в управлінні туризмом / Проблеми інформатизації рекреаційної та туристичної діяльності в Україні: перспективи культурного та економічного розвитку. (мат. міжнародного конгресу, м. Трускавець) – Трускавець, 2000. – С. 161-166.
 10. Buhalis D., 2003, eTourism: information technology for strategic tourism management, Pearson (Financial Times/Prentice Hall), London ISBN 0582357403.
 11. Fesenmaier D., Klein S., and Buhalis D., 2000, Information & Communication Technologies in tourism, ENTER'2000, Springer-Verlag, Wien-New York, ISBN 3211834834.
 12. Gretzel U, Law R. & Fuchs M. (eds.), Information and Communication Technologies in Tourism 2010, Springer, New York (ISBN-10- 3211994068): 393-403.
 13. Roman Egger and Dimitrios Buhalis (editors), 2008, eTourism Case studies: Management & Marketing issues in eTourism, ISBN 0750686677, Butterworth Heinemann Oxford.
- Sheldon P, 1997, Tourism Information Technology, CABI Publishing, Oxford, England, ISBN 0-85199-181-5