

senior vikladach CHAIR dokumentoznavstva

DVNZ –Pereiaslav-Khmelnytskyi DPU imeni Grigoriya  
Skovoroda»

08401, m. Pereiaslav-Khmelnytskyi, Vul. Suhomlinskogo 30

e-mail: drok\_pavlo@ukr.net

---

УДК 378.147.227

## **ВПРОВАДЖЕННЯ ПРОГРАМНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯК ОСНОВНОЇ СКЛАДОВОЇ В УПРАВЛІННІ ПЕРСОНАЛОМ ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА**

**Калашник М. Г.**

*У статті досліджуються аспекти сучасності інформаційних технологій і систем, які стали невід'ємною частиною підприємницької діяльності. Адже вони значною мірою визначають подальший економічний та суспільний розвиток людства. В умовах сьогодення інформаційних змін вимагає й система підприємницької діяльності, в особливості туристичні підприємства. Які взаємодіють з закордонними партнерами, інформаційні системи спрощують роботу підприємства. Впровадження сучасних технологій і програмних забезпечень прямо впливає на конкурентноздатність фірми на ринку сфери послуг в наш час. Тому процес впровадження програмного забезпечення є вкрай актуальним для українського туристичного бізнесу.*

**Ключові слова:** ІКТ, інформаційні технології, підприємство, програмне забезпечення, ринок туристичних послуг, системи, туристичне підприємство, туристичний продукт.

## **ВНЕДРЕНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАК ОСНОВНОЙ СОСТАВЛЯЮЩЕЙ В УПРАВЛЕНИИ ПЕРСОНАЛОМ ТУРИСТИЧЕСКОГО ПРЕДПРИЯТИЯ**

**Калашник М. Г.**

*В статье исследуются аспекты современности информационных технологий и систем, которые стали*

неотъемлемой частью предпринимательской деятельности. Ведь они в значительной степени определяют дальнейшее экономическое и общественное развитие человечества. В современных условиях информационных изменений требует и система предпринимательской деятельности, в особенности туристические предприятия. Которые взаимодействуют с зарубежными партнерами, информационные системы упрощают работу предприятия. Внедрение современных технологий и программных обеспечений напрямую влияет на конкурентоспособность фирмы на рынке сферы услуг в наше время. Поэтому процесс внедрения программного обеспечения крайне актуален для украинского туристического бизнеса.

**Ключевые слова:** ИКТ, информационные технологии, предприятие, программное обеспечение, рынок туристических услуг, системы, туристическое предприятие, туристический продукт.

## IMPLEMENTATION OF THE SOFTWARE AS THE MAIN COMPLEX IN THE PERSONNEL MANAGEMENT OF THE TRAVEL AGENCY

**Kalashnyk M. G.**

*In the article the aspects of modernity of information technologies and systems, which became an integral part of entrepreneurial activity, are investigated. After all, they largely determine the further economic and social development of mankind. In the current informational conditions a system of entrepreneurial activity, especially tourist enterprises also requires some changes. Those, that interact with overseas partners, information systems simplify the work. The introduction of modern technologies and software directly affects the competitiveness of the firm in the market of services in our time. Therefore, the software implementation process is extremely relevant for the Ukrainian tourism business.*

**Key words:** ICT, information technologies, enterprise, software, market of tourist services, systems, tourist enterprise, tourist product.

**Постановка проблеми.** Середовище функціонування туристичних підприємств характеризується неоднозначними

тенденціями, які постійно змінюють вектор свого розвитку, що, у свою чергу, відбивається на ефективності діяльності підприємств туристичного сектору. Однак засоби науково-технічного прогресу дозволяють туристичним підприємствам своєчасно реагувати й адаптуватись до агресивних змін факторів фонового та ділового оточення. Автоматизоване управління підприємством туристичної сфери значно прискорює завершення окремих бізнес-процесів і, відповідно, дозволяє збільшити циклічність часто повторюваних операцій. Туристичні підприємства реалізують продукти, складовими яких є послуги, звідси виникає необхідність автоматизації управління як безумовного важеля забезпечення ефективності туристичного обслуговування.

**Актуальність дослідження.** Використання високотехнологічних комп'ютерних програм дає можливість для туристичних підприємств створювати високоефективну стратегію продажу, що базується на аналізі тенденцій і взаємодій на ринку, контролю за умовами реалізації своїх пакетів і послуг (мінімальний тариф і тривалість туру, обмеження на кількість проданих путівок різних типів, вимоги, гарантії заявок, передоплату та ін.), приводячи їх у відповідність з кон'юнктурою ринку у будь-якому географічному регіоні. У такий спосіб туристична фірма одержує максимально можливу віддачу від кожного сегменту ринку.

**Аналіз досліджень і публікацій.** Серед науковців, які розглядали автоматизацію управління підприємством, слід відзначити С. Мельниченко [1]. Вона висвітлила особливості використання інформаційних технологій у діяльності туристичних підприємств, визначила основні передумови і напрями їх впровадження, довела їх важливість в управлінні туристичним підприємством. Доцільність впровадження Інтернет-технологій у діяльність туристичних підприємств, що, у свою чергу, підвищує обсяги реалізації туристичних послуг, обґрунтував А. Мартовой [2]. І. Ярова [8] визначила основні аспекти управління просуванням товаропотоків підприємств засобами Інтернет-технологій. С. Чалий [6] дослідив основні моделі, методи та технології автоматизованого управління

бізнес-процесами підприємства. Однак невирішеними залишаються питання практичного застосування інструментарію автоматизації управління та впровадження сучасних інформаційних технологій у діяльності туристичних підприємств.

**Метою дослідження:** є впровадження програмного забезпечення як основної складової сучасних кадрових технологій на туристичних підприємствах.

**Виклад основного матеріалу.** Структура туристичної галузі подібна до будь-якої іншої економічної сфери діяльності. Однак існує одна особливість: зв'язуючим центром, який утримує різних виробників у рамках туристичної галузі, є інформація. Інформаційні потоки забезпечують зв'язки між виробниками туристичних послуг, між виробниками і споживачами цих послуг, причому вони йдуть не тільки у вигляді потоків даних, а й у формі послуг і платежів.

Про зростаюче застосування інформаційних технологій свідчить той факт, що туризм входить у п'ятірку, а з деякими даними – вже в трійку галузей з найбільшою реалізацією товарів і послуг через Internet. У перспективі ж, за оцінками провідних світових експертів, він стане першим. Переваги використання даної мережі для суб'єктів туристичного ринку України очевидні: вона дає необмежений доступ до інформації, дозволяє заощаджувати кошти при міжміських і міжнародних переговорах, надає інформацію про передові технології, дозволяє обмінюватися думками з колегами [3].

Слід також зазначити, що реклама в мережі Internet дешевша за звичайну, а в більшості випадків ефективніша, оскільки спрямована на цільову аудиторію. Це важливо для виробників туристичних послуг в Україні, які займаються в'їзним міжнародним туризмом, тому що не тільки економить кошти, але й дозволяє ознайомити іноземних громадян з туристичними програмами про найбільш цікаві місця та міста України.

Використовуючи інформаційні технології, будь-яка туристична фірма може комплектувати свої тури за допомогою глобальної мережі Internet. Інформація про конкретну фірму може бути представлена на web-сторінці, сайті-візитці або

повномірному сайті, виходячи з бажання і фінансових можливостей фірми.

Значним кроком уперед в області інформаційних технологій в Україні є створення Української Туристичної Інформаційної Системи (UTIS), яка почала працювати з 1999 року. Створення бази даних про туристичні послуги і компанії України з наступним продажем їхнього продукту на внутрішньому і зовнішньому ринках, а також широка реклама у всесвітніх туристичних системах сприяють просуванню туристичного продукту, що пропонуються українськими туроператорами. Тим більше, що суспільна система є доступною по каналах Internet [6].

Інформаційні системи в туризмі створюються як для загального, так і професійного користувача. Системи загального користування надають інформацію про підприємства, що працюють у даній системі з описом видів і напрямів їхньої діяльності, рекламні матеріали, можливість купівлі послуг конкретної компанії, нормативно-правові норми у сфері туризму. Професійні системи доступні тільки туристичним компаніям, великим корпоративним клієнтам, постачальникам туристичних послуг (готелям, транспортним компаніям, підприємствам сфери послуг тощо). На професійних каналах забезпечується необхідна швидкість доступу, обміну і захисту інформації.

Складовими системи інформаційних технологій у туристському секторі є комп'ютерні системи резервування, інформаційні системи управління, електронні інформаційні системи авіаліній, електронне пересилання грошей, телефонні мережі, системи проведення телеконференцій і т. д. Найбільш активно інформаційні технології використовуються турагентами і туроператорами. Їхню діяльність неможливо уявити без використання комп'ютерних систем резервування (CSR). На міжнародному ринку туризму нині діє чотири глобальних системи резервування[4].

В Україні офіційно представлена тільки одна – AMADEUS, якою користуються 44 тисячі турагентств планети. На європейському ринку комп'ютерних резервувань вона є безумовним лідером. Через AMADEUS замовляються послуги

490 авіакомпаній, 51 тисяча готелів, 50 автопрокатних фірм та велика кількість організацій інших профілів. Однак функціонування й ефективність цієї та іншої систем вимагають, щоб постачальники туристичних послуг мали хоча б мінімальний рівень технологій, щоб одержувати доступ до таких систем і бути на них представленими.

Дослідження інформаційних технологій, зокрема, у готельних комплексах, які повинні задовольняти життєво важливі потреби туристів під час перебування поза постійним місцем проживання і відповідати певному рівню обслуговування, матеріально-технічному забезпеченню, номенклатурі і якості послуг показали, що головним завданням при управлінні готельним комплексом є координація дій різних його частин. Вирішення цього завдання можна здійснити шляхом впровадження сучасних управлінських систем і технологій, використання сучасної обчислювальної техніки, застосування автоматизованих систем управління.

Практично здійснювати управління резервуванням у готелі, вести облік відвідувачів і розподіл кімнат, інвентаря доцільно за допомогою комп'ютерів. Спеціальне програмне забезпечення дозволяє вести бухгалтерський облік готельного комплексу, включаючи необхідну підсумкову звітність для державних органів, табельний облік робочого часу, розрахунок податків і заробітної плати персоналу[1].

Системи автоматизованого управління готельними комплексами розраховані на те, щоб полегшити роботу його структурних підрозділів, підвищити рівень сервісу, усунути зловживання персоналу тощо

У роботі туристичних підприємств використовується різноманітне програмне забезпечення, що дозволяє автоматизувати роботу персоналу та керівництва турфірми. Як приклад можна навести програмне забезпечення для підприємств туристичної сфери, що розробляється компанією «Парус-Захід»[3, с.14]:

- *«Парус-Підприємство»* – проста та зручна, потужна повнофункціональна система, що дозволяє автоматизувати усі облікові та управлінські задачі, характерні для підприємств малого та середнього бізнесу;

- *«Парус-Консультант»* – система, в базі даних якої зібрано ряд нормативних документів, що регламентують порядок оподаткування фізичних та юридичних осіб, ведення бухгалтерського обліку, зовнішньоекономічної діяльності та стосуються інших аспектів діяльності турпідприємства;

- *«Парус-Турагентство»* – система, що дозволяє вести деталізований облік параметрів клієнта, вести облік особистих даних, враховувати параметри квитків на різні види транспорту, здійснювати візову підтримку, формувати рахунки, угоди та платіжні документи, вести облік розрахунків з клієнтами та здійснювати інші операції;

- *«Парус-Готель»* – система, що полегшує управління номерним фондом, автоматизує процеси бронювання, реєстрації та виїзду клієнтів, формує вартість наданих послуг, здійснює розрахунки з клієнтами, дозволяє формувати актуальну базу даних про номерний фонд, послуги, клієнтів, дозволяє роздрукувати основні форми документів, що використовуються в готельному бізнесі, а також звіти про основні аспекти діяльності готелю;

Крім того, створені похідні програми: *«Парус-Ресторан»*, *«Парус-Лікувальний заклад»*, *«Парус-Менеджмент і маркетинг»*.

У роботі турфірм також використовуються програмні комплекси [3, с.17]:

- *«САМО-ТурАгент»* – програма, призначена для автоматизації турагентств. Дозволяє вести базу даних по заявкам клієнтів, взаєморозрахункам з туристами та туроператорами, оформляти друковані документи. Програма дозволяє підтримувати налаштування та поповнення систем звітів, вести облік телефонних дзвінків. Взаємодіє з програмними комплексами, що підтримують формат TravelXML. Дозволяє використовувати пропозиції різних систем пошуку та бронювання;

- *«САМО-Тур-автоматизація туроператора»* – призначений для автоматизації туроператорської діяльності. Дозволяє формувати турпакет з послуг постачальників, розраховувати прайс-листи і готувати електронний та паперовий каталоги цін. Робить можливим облік проданих

турів, платежів за них, взаєморозрахунків з постачальниками. При цьому ведеться контроль обмежених послуг та готується повний пакет документів для туриста. Програма містить більше ніж 200 готових форм різноманітних документів. Здійснюється обмін даними з програмними комплексами САМО-ТурАгент та САМО-Incomming;

- *«Майстер-Тур»* – охоплює всі аспекти діяльності турфірми: від створення прайсу і каталогів, до реалізації турпродукту, від розрахунку реальної собівартості до ведення взаєморозрахунків з постачальниками, від оперативного обліку до управлінського. Надає можливість доступу до інформації про кожен тур, про кожного клієнта, про кожного партнера і взаєморозрахунки; забезпечує точність у виконанні калькуляцій туру; дозволяє легко заповнювати стандартні форми документів. Використовується в роботі менеджерів при створенні та продажі туру, касирів, візового і чартерного відділів і відділу бронювання, економіста, бухгалтера, маркетолога, фінансового директора, генерального директора;

- *«Майстер-Агент»* – призначена для автоматизації діяльності туристичного агентства. Дозволяє завантажувати ціни операторів для подальшого пошуку по даті заїзду, країні, готелю і ціні. Допомогає швидко оформляти заявки, автоматично формувати і друкувати безліч документів: листи бронювання, путівки, договори і ін.;

- *«АероПринт Плюс»* – програмний комплекс, призначений для автоматизації друку авіаквитків на будь-яких бланках. Квиток автоматично заповнюється в системі бронювання GABRIEL, AMADEUS, СИРЕНА, WORLDSPAN, GALILEO. Дозволяє легко і наочно редагувати і додавати нові бланки, забезпечує друк різних платіжних документів, супроводжуючих продаж авіаквитків, формує базу даних по проданих квитках і інших послугах, що дозволяє отримувати будь-які види звітності.

Одним з останніх досягнень у запровадженні інформаційних технологій у сферу туризму стало намагання створити в мережі Інтернет *єдиний інформаційний простір*, доступний як туристичним підприємствам, так і іншим організаціям, що беруть участь у забезпеченні



туристичного процесу, а також і самим туристам. У зв'язку з цим створюються туристичні інформаційні системи, які відкривають безмежні можливості для взаємодії та ведення бізнесу в режимі реального часу.

В Україні створено автоматизований інформаційно-рекламний центр «Українська туристична інформаційна система», що має вихід в Інтернет. Це – суттєвий крок у напрямку створення українського інформаційного туристичного простору та його інтеграції у світовий інформаційний туристичний простір [ 2, с. 34–55].

Програмне забезпечення таких систем дозволяє туроператорам розміщувати свої пропозиції в єдиному інформаційному полі туристичної системи та оперативно управляти ними: виставляти нові пропозиції, змінювати ціну, призупиняти продажі.

Турагентства мають можливість доступу до достовірної та актуальної інформації по турах, максимально швидко запропонувати клієнтам декілька варіантів турів на його запит, знайти найкращу для клієнта цінову пропозицію, швидко забронювати тур та отримати підтвердження, оформити туристу необхідні документи та налагодити з туроператорами зручний зв'язок з мінімальними витратами часу та грошей.

Туристи теж можуть скористатися інформаційними ресурсами даних систем: отримати описову та картографічну інформацію курортів та пам'яток багатьох країн, переглянути фото та відео - ролики, отримати зображення та опис потрібного готелю тощо.

Професійна версія туристичної інформаційної системи використовує програмне забезпечення «Офіс он-лайн», пошукову систему, систему бронювання. Для підключення до професійної версії такої системи (послуги, як правило, платні) необхідно лише мати в офісі комп'ютер та доступ в Інтернет.

### **Висновки та перспективи подальших розвідок.**

Вищесказане говорить про те, що впровадження сучасних технологій прямо впливає на конкурентоздатність фірми на ринку послуг в наш час. Тому дані процеси є вкрай актуальними для українського туристичного бізнесу. Адже з позитивних моментів можна виділити:

- за останні роки світовий ринок туристичних послуг зазнав якісних і кількісних змін, завдяки використанню і подальшому удосконаленню інформаційних технологій;
- використання туристичними фірмами мережі Internet як каналу поширення своїх послуг допомагає туристам одержувати необхідну інформацію про місце перебування і його привабливі особливості, що важливо для пропаганди і розвитку українського в'їзного туризму;
- використання кожним сегментом туризму системи інформаційних технологій має значення для всіх інших його частин;
- удосконалення організації управління туристичною індустрією можна домогтися, використовуючи автоматизовані системи управління і комп'ютерну техніку, при цьому підвищується продуктивність праці, якість наданих послуг збільшується швидкість обслуговування.

### **Список використаних джерел**

1. Мельниченко С. В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика : [монографія] / С. В. Мельниченко. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2008. – 493 с.
2. Мартовой А. В. Підвищення обсягів продажу послуг на підприємствах туризму на основі Інтернет-маркетингу : дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук : спец. 08.06.01 / А. В. Мартовой; Таврійськ. нац. ун-т ім. В. І. Вернадського. – Сімферополь, 2006.– 198 с.
3. Мунін Г. Б. Сучасні ефективні інформаційні технології управління операціями в сучасному готельному комплексі // Формування ринкових відносин в Україні./ Г. Б. Мунін. Збірник наукових праць, 2002. – № 16.
4. Пінчук Н. С. Інформаційні системи і технології в маркетингу / Н. С. Пінчук, Г. П. Галузинський, Н. С. Орленко. – К., 2005. – 352 с.
5. Скопень М. М. Комп'ютерні інформаційні технології в туризмі / М. М. Скопень. – К. : Кондор, 2007. – 301 с.
6. Чалий С. Ф. Автоматизоване управління бізнес-процесами (моделі, методи і технології): дис. на здобуття

- наук. ступеня д-ра техн. наук : спец. 05.13.06 / С. Ф. Чалий ; Харк. нац. ун-т радіоелектроніки. – Х., 2007. – 502 с.
7. Широкова Г. В. Інформаційні технології під управлінням туристським бізнесом // Вісник СПБГУ. Серія Економіка. 2005.– № 19.
  8. Ярова І. І. Управління просуванням товаропотоків підприємств засобами Інтернет-технологій : дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук : спец. 08.00.04 / І. І. Ярова ; Полт. ун-т спож. коопер. України. – Полтава, 2008. – 151 с.

### **References**

1. Melnychenko S. V. Informatiini tekhnolohii v turyzmi: teoriia, metodolohiia, praktyka : [monohrafiia] / S. V. Melnychenko. – K.: Kyiv. nats. torh.-ekon. un-t, 2008. – 493 s.
2. Chalyi S. F. Avtomatyzovane upravlinnia biznes-protsesamy (modeli, metody i tekhnolohii) : dys. na zdobuttia nauk. stupenia d-ra tekhn. nauk : spets. 05.13.06 / S. F. Chalyi ; Khark. nats. un-t radioelektroniky. – Kh., 2007. – 502 s.
3. Martovoi A. V. Pidvyshchennia obsiahiv prodazhu posluh na pidpriemstvakh turyzmu na osnovi Internet-marketynhu : dys. na zdobuttia nauk. stupenia kand. ekon. nauk : spets. 08.06.01 / A. V. Martovoi ; Tavriisk. nats. un-t im. V. I. Vernadskoho. – Simferopol, 2006. –198 s.
4. Munin H. B. Suchasni efektyvni informatiini tekhnolohii upravlinnia operatsiiamy v suchasnomu hotelnomu kompleksi // Formuvannia rynkovykh vidnosyn v Ukraini./ H. B. Munin. Zbirnyk naukovykh prats, 2002. – № 16.
5. Pinchuk N. S. Informatiini systemy i tekhnolohii v marketynhu / N. S. Pinchuk, H. P. Haluzynskyi, N. S. Orlenko. – K., 2005. – 352 s.
6. Shyroкова H.V. Informatiini tekhnolohii pid upravlinniam turystskym biznesom // Visnyk SPHU. Seriiia Ekonomika. 2005.– № 19
7. Skopen M. M. Kompiuterni informatiini tekhnolohii v turyzmi / M. M. Skopen. – K. : Kondor, 2007. – 301 s.

8. Yarova I. I. Upravlinnia prosuvanniam tovaropotokiv pidpriemstv zasobamy Internet-tekhnologii : dys. na zdobuttia nauk. stupenia kand. ekon. nauk : spets. 08.00.04 / I. I. Yarova ; Polt. un-t spozh. kooper. Ukrainy. – Poltava, 2008. – 151 s.

### **ВІДОМОСТІ ПРО АВТОРА**

**Калашник Марина Григорівна**, викладач кафедри професійної освіти

*ДВНЗ «Переяслав-Хмельницького ДПУ ім. Григорія Сковороди»*

*м. Переяслав-Хмельницький*

*вул. Сухомлинського, 30,*

*marinakarpowitch@yandex.ua*

### **ВЕДОМОСТИ ОБ АВТОРЕ**

**Калашник Марина Григорьевна**, преподаватель кафедры профессионального образования

*ГВУЗ «Переяслав-Хмельницького ГПУ ім. Григорія Сковороди»*

*г. Переяслав-Хмельницький*

*ул. Сухомлинського, 30, каб.322*

*marinakarpowitch@yandex.ua*

### **DATA ON AUTHOR**

**Kalashnyk Marina**, the department «Professional education»

SHEE «Pereyaslav-Khmel'nitsky Hryhorii Skovoroda SPU»

Sukhomlynsky str., 30,

Pereyaslav-Khmel'nitsky,

Kyiv region, 08401, Ukraine

marinakarpowitch@yandex.ua

---