

УДК: 338.48

Ольга І. Гарафонова

Державний Вищий навчальний заклад

«Київський національний економічний університет ім. Вадима Гетьмана»

**ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВПРОВАДЖЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ЛОГІСТИКИ В
ТУРИЗМІ**

У статті обґрунтовано необхідність використання інформаційних технологій в управлінні туристичними підприємствами. Досліджено особливості і визначено базові підходи до формування і розвитку концепції інформаційної логістики. Виокремлено загальні риси поняття системи інформаційних технологій в туризмі. Наголошено, що більшість підприємств України перебуває у фазі фрагментарної інформаційної логістики і доведено необхідність активного впровадження сучасного інформаційно-логістичного інструментарію в практику господарювання сучасних підприємств.

Ключові слова: туристичний продукт, інформаційна логістика, інформація, якість.

Ольга И. Гарафонова

Государственное Высшее учебное заведение

«Киевский национальный экономический университет им. Вадима Гетьмана»

**ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ВНЕДРЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННОЙ ЛОГИСТИКИ В
ТУРИЗМЕ**

В статье обоснована необходимость использования информационных технологий в управлении туристическими предприятиями. Исследованы особенности и определены базовые подходы к формированию и развитию концепции информационной логистики. Выделены общие черты понятия системы информационных технологий в туризме. Отмечено, что большинство предприятий Украины находятся в фазе фрагментарной информационной логистики и доказана необходимость активного внедрения современного информационно-логистического инструментария в практику хозяйствования современных предприятий.

Ключевые слова: туристический продукт, информационная логистика, информация, качество.

Olha I. Harafoнова

Vadym Hetman Kyiv National Economic University

**A THEORETICAL FRAMEWORK FOR INFORMATION LOGISTICS
IMPLEMENTATION IN TOURISM**

This article grounds the need for information technology application in tourism enterprises management. The peculiarities and basic approaches to information logistics concept development are explored. The common features of information technology system in tourism are identified. The author argues that the majority of Ukrainian enterprises are in the phase of fragmented information logistics and demonstrates the need for proactive implementation of modern information and logistic toolkit into the contemporary business practice.

Keywords: tourism product, information logistics, information, quality.

Постановка проблеми та її зв'язок з важливими науковими та практичними завданнями. В сучасних умовах господарювання зростає роль інформаційних технологій як дієвого інструменту підвищення ефективності управління підприємствами. Специфічні особливості створення та реалізації туристичних послуг (велика кількість суб'єктів туристичного ринку, значна їх географічна роз'єднаність і розгалужена система взаємовідносин, територіальна диференціація туристичних продуктів, віддаленість місця

реалізації туристичних послуг від місця їх споживання) обумовлюють стрімке зростання інформаційних потреб туристичних підприємств. Аналіз процесів, що відбуваються у сфері відпочинку та туризмі, свідчить про низький рівень застосування інформаційних технологій у діяльності вітчизняних підприємств у порівнянні з підприємствами туристично розвинених країн світу.

Інформаційні технології – основний фактор, що впливає на формування соціально-економічних основ нової суспільної системи. Якщо спочатку вони були рушійною силою для традиційних галузей виробництва, то в подальшому, у зв'язку із розвитком та інтенсифікацією інформаційних обмінів, їх почали активно застосовувати на світовому ринку послуг, зокрема у вивченні туристичного простору та в організації туристичного бізнесу [2].

Аналіз останніх публікацій по проблемі. Теоретичні основи інформаційної логістики започатковано в роботах: Р.Н. Баллоу, Д. Еріксона, М. Крістофера, Дж. Купера, С. Моллера, М. Портера, Н. Хатчинсона, Р.Д. Шапіро, Р.Дж. Шрьодера, Дж. Юхансона, Б.А. Анікіна [5], Н.В. Афанасьєвої, М.П. Гордона, М.Є. Залманової [6], В.А. Литвиненко, О.А. Новікова, Б.К. Плоткіна [7], А.Н. Роднікова [8], А.І. Семененко, В.І. Сергєєва, А.А. Смсхова. В Україні проблеми становлення інформаційної логістики досліджувалися: І.О. Бланком, А.В. Войчаком, О. Глогусь [10], А.Г. Кальченко, Є.В. Крикавським [9], А.А. Кириченко, А.А. Мазаракі, Н.М. Ушаковою, Ф.І. Хмілем та ін.

Невирішені частини дослідження Але, незважаючи на безсумнівну цінність та значимість проведених наукових досліджень, питанню ефективного впровадження елементів інформаційної логістики для підвищення конкурентоспроможності туристичних підприємств приділено недостатньо уваги.

Мета дослідження полягає в обґрунтуванні теоретичних аспектів щодо використання інформаційної логістики в туризмі

Виклад основних результатів та їх обґрунтування У ході дослідження визначено вплив інформаційних технологій на розвиток туризму, розглянуто сутність інформаційної логістики та її значення в забезпеченні якості туристичного продукту.

Метою статті є дослідження теоретичних засад впровадження інформаційної логістики в туризмі. Поставлена мета зумовила необхідність вирішення таких логічно пов'язаних теоретичних і практичних завдань:

- Визначити сутність інформаційної логістики;
- Оцінити вплив інформаційних технологій на розвиток туризму.

Туризм є «інформаційним» видом економічної діяльності, в тому сенсі, що інформаційні ресурси підприємств туризму – це їх головні ресурси. Ступінь розвитку інформаційних ресурсів визначає загальний рівень інформатизації. Інформатизацію визначають як сукупність взаємопов'язаних організаційних, правових, політичних, соціально-економічних, науково-технічних процесів, що спрямовані на створення умов для задоволення інформаційних потреб на основі формування і розвитку інформаційних систем, мереж, ресурсів та технологій, які побудовані на основі застосування сучасної обчислювальної та комунікаційної техніки.

Туризм та інформація взаємопов'язані: рішення про подорож приймається на основі інформації, сам тур на момент купівлі – також інформація. Інформацією обмінюються всі учасники туристичного ринку, що визначає вміння роботи з інформацією: збір, опрацювання та прийняття на її основі рішень. Інформація потрібна для розробки і комплектування туристичного продукту, пошуку ринків збуту, партнерів-постачальників.

Серед різноманіття пошуків шляхів інформаційного розвитку ринку, викликають значний інтерес наукові дослідження і практичні новації, об'єднані поняттям інформаційної логістики.

Сьогодні значення інформаційної логістики стає все більш актуальним на всіх підприємствах. Водночас більшість країн, серед яких і Україна, все ще перебувають у фазі фрагментарної інформаційної логістики.

Інформаційна логістика представляє собою гру мінливих економічних і бізнес-можливостей для цього. Інформаційна логістика включає в себе також розробку необхідної інформації. Спеціалізація на глобалізації бізнесу вимагає ширшого доступу до розподіленої інформації.

Інформаційну логістику розглядають у двох напрямках. Її визначають як "управління і контроль процесів обробки інформації оптимально за часом (час потоку і пропускної спроможності), зберігання, розповсюдження та подання таким чином, щоб це сприяло досягненню результатів компанії за погодженням з витратами на захоплення (створення, пошук, обслуговування і т.д.). Таким чином, використовує логістичні принципи для оптимізації обробки інформації. А також, як концепцію використання інформаційних технологій для оптимізації логістики.

Аналіз визначень інформаційної логістики дає змогу окреслити такі загальні риси поняття інформаційної логістики:

- потоки інформації, що пов'язують всі елементи логістичної системи;
- наукова та практична діяльність по організації й управлінню інформаційними потоками;
- новий науковий напрям, основною функцією якої є організація і супровід логістичних інформаційних систем;
- розділ логістики, який займається управлінням інформаційним забезпеченням виробничо-господарських процесів підприємства;
- сукупність дій по ефективному розподілу інформаційних потоків.

До основних тенденцій розвитку інформаційної логістики на сьогоднішній день можна віднести [1]:

- впровадження стратегічного, системного та інтегрованого підходу в логістиці;
- встановлення нових взаємозв'язків у рамках так званої єврологістики;
- виникнення і розвиток нових інституційних структур та господарюючих суб'єктів, головним предметом діяльності яких стає надання повного комплексу логістичних послуг;
- автоматизація просування послуг, заснована на інтеграції та уніфікації інформаційних потоків, що обслуговують логістичні процеси;
- повсюдне застосування комп'ютерних технологій для управління логістичними процесами, які характеризуються масовістю інформації, динамічним характером, високими витратами і т. п. Нові явища та тенденції вказують на необхідність застосування нових інформаційних систем.

Інформаційна логістика в туризмі охоплює розгляд логістичних інформаційних систем у туризмі (в т. ч. принципів побудови та можливостей), інформаційних технологій як складників логістично-маркетингової політики в туризмі, логістичних проблем впровадження інформаційних технологій в практику туризму [2, 3].

Сутність інформаційної логістики в туризмі полягає в організації потоків даних, що супроводжують продуктивний потік, та є суттєвою ланкою, яка пов'язує постачання, виробництво та збут. Інформаційна логістика оперує комплексом економічної інформації в

горизонтальному та вертикальному напрямках, у внутрішніх та зовнішніх координаціях та потребує відповідної інфраструктури.

Інформаційні технології є важливою умовою забезпечення якості туристичних послуг (рис. 1).



ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ		ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ
Формування політики управління якості туристичних послуг		Використання ІТ для інформаційної системи підприємства
Планування і впровадження заходів з управління якістю туристичних послуг		Виявлення і реєстрація претензій, скарг, рекламцій туристів, у т.ч. через відгуки на сайті компанії
Аналіз ефективності функціонування систем з управління якістю		Використання спеціалізованих програмних продуктів для оцінювання результатів перевірок
Документальне оформлення системи якості		Використання спеціалізованих рекламних продуктів для розробки і підтримання в робочому стані
Взаємодія зі споживачами туристичних послуг		Взаємодія за допомогою послуг Інтернет систем резервування і бронювання, моніторинг відгуків у соціальних мережах
Розробка і ведення стандартної документації управління якістю туристичних послуг		Формування електронної бази даних, її поповнення і підтримка в робочому стані
Управління бізнес-процесами		Впровадження комплексної системи автоматизації управління
Застосування інноваційних методів оцінки й підвищення якості туристичних послуг		Використання спеціалізованих програмних продуктів для формування і обробки отриманих результатів
Аналіз відповідності якості послуг вимогам споживачів		Використання ІТ для збору, аналізу і систематизації інформації, отриманої від споживачів щодо якості послуг

Рис. 1. Модель використання інформаційних технологій у процесі забезпечення якості туристичних послуг [4]

Для інформаційної підтримки діяльності туристичних підприємств необхідно задіяти основні види інформації:

1. Історія ринку збуту;
2. Прогнози ринку і збуту;
3. Конкуренція; історія, стан, перспективи;
4. Частка на ринку: історія та аналіз;
5. Ціни;
6. Витрати;
7. Моделі ринку;
8. Контроль за діяльністю персоналу;

9. Територіальне планування, цикли ділових поїздок, персональне розподіл відряджень;
10. Джерела запиту на новий продукт;
11. Реєстр покупців; що виходить і отримана інформація;
12. Друкування і відправлення пошти;
13. Контроль відповідей і аналіз результатів рекламної діяльності;
14. Обчислення збутової діяльності;
15. Рух замовлення, виставлення рахунків, складання кошторисів і звітів;
16. Доступ до внутрішньої і зовнішньої інформації.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Активне впровадження сучасних інформаційних технологій у діяльність туристичних підприємств є необхідною умовою їх успішної роботи, оскільки точність, надійність, оперативність, релевантність і висока швидкість обробки та передачі інформації визначає ефективність управлінських рішень у цій сфері. Крупні капітальні вкладення у нові технології приведуть до вертикальної, горизонтальної та діагональної інтеграції туристичних підприємств. Інформаційні технології забезпечують значне зростання продуктивності у сфері туристичних послуг. Стратегічний орієнтир у інформаційній логістиці туристичних підприємств являє собою інноваційний підхід в управлінні потоковими процесами і носить системний характер, що позитивно впливає на управління туристичним бізнесом в цілому.

Література

1. Тюріна Н. М. Логістика : [навч. посіб.] / Н. М.Тюріна, І. В. Гой, І.В. Бабій. — К.: Центр учбової літератури, 2015. — 392 с.
2. Смирнов І. Г. Логістика туризму: комплексний підхід : [Текст] / І. Г. Смирнов // Наука и образование без границ : [материалы интернет конференции]. — 2007.
3. Смирнов І. Г. Логістика туризму : [навч. посіб.] / І. Г. Смирнов. — К. : Знання, 2009. — 444 с.
4. Зайцева О. І. Інформаційні потреби туристичних підприємств в умовах ринкової самоорганізації : [Текст] / О. І. Зайцева, К. В. Самойленко // Науковий вісник ЧДІЕУ : [збірник наук. праць]. — Серія 1 : Економіка. — Чернігів : ЧДІЕУ, 2014. — Вип. 2 (22). — С. 33–36.
5. Логістика : [учебн.] / под ред. Б. А. Аникина. — 3-е изд., перераб. и доп. — М.: ИНФРА-М, 2003. — 368 с. — (Серия «Высшее образование»).
6. Залманова М. Е. Закупочная и распределительная логистика : [учеб. пособ.] / М. Е. Залманова. — Саратов : Саратовский государственный технический университет, 2002. — 356 с.
7. Плоткин Б. К. Основы предпринимательской логистики : [учеб. пособ.] / Б. К. Плоткин, Д. Ю. Гогин. — СПб. : СПбГУЭФ, 2011. — 114 с.
8. Родников А. Н. Логистика : [терминологический словарь] / А. Н. Родников. — М. : ИНФРА-М, 2002.
9. Крикавський Є. В. Логістика. Для економістів : [підруч.] / Є. В. Крикавський. — Львів : Національний університет "Львівська політехніка", 2004. — 448 с.
10. Глогусь О. Логістика : [навч. посіб. для студ. екон. спец.] / О. Глогусь ; [Інститут змісту і методів навчання ; Тернопільська академія народного господарства]. — Тернопіль : Економічна думка, 1998. — 166 с.