

СОЦІАЛЬНІ КОМУНІКАЦІЇ

УДК 338.48:004

АВТОМАТИЗАЦІЯ УПРАВЛІННЯ ТУРИСТИЧНИМ ПІДПРИЄМСТВОМ ЯК ЗАСІБ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ЙОГО ДІЯЛЬНОСТІ

Опалько М.С., Примак Т.Ю.

Національний університет харчових технологій

Досліджено теоретичні питання формування інформаційних технологій в туристичній індустрії. Проаналізовано роль інформаційних технологій в управлінні туристичним підприємством. Узагальнено та охарактеризовано основні програмні продукти автоматизації роботи підприємств. Доведено корисність використання інформаційних технологій в туризмі. Висвітлено доречність та ефективність використання автоматизованих систем для туристичних підприємств.

Ключові слова: інформаційні технології, підприємство, автоматизація, туристична діяльність, ефективність, туристична індустрія, програма.

Постановка проблеми. Обов'язковою передумовою для вдалого старту та функціонування суб'єктів господарювання у туристичній галузі є її сучасне інформаційне забезпечення. Застосування сучасних інформаційних технологій в управлінській діяльності більшості туристичних підприємств сьогодні є одним із найважливіших факторів підвищення ефективності. Високі темпи росту інформаційних технологій, великі надходження коштів у сферу послуг та як наслідок розширення процесів глобалізації активно впливають на розвиток індустрії туризму. Туристичні підприємства які давно працюють у сфері обслуговування, або тільки розпочинають свою діяльність, постійно стикаються у своїй діяльності з багатьма проблемами, розв'язати які неможливо без допомоги автоматизованих інформаційних технологій. Безперервне удосконалення інформаційних технологій створює умови для високоякісного задоволення постійно зростаючих потреб потенційних споживачів туристичних послуг, що безпосередньо спричиняють посилення конкуренції між туристичними фірмами.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання автоматизації діяльності як туристичного, так і підприємства в цілому було широко висвітлено в працях багатьох зарубіжних авторів: В. Квартальнова, Т. Тимофєєва, А. Соловйова, Хамера, Чампі, Джонсона, Брандона та інших. В українській науці проблему автоматизації туристичних підприємств досліджували С. Мельниченко, А. Татаринцева, О. Олійник.

Розглядаючи сутність та особливості інформаційних технологій, М.М. Скопень використовує наступну термінологію:

1. Інформаційні технології (ІТ) – сукупність прийомів, методів та засобів послідовного якісного перетворення інформації на таких етапах інформаційних процесів, як: збір, передача, зберігання, обробка, накопичення;

2. Автоматизована інформаційна технологія (АІТ) уявляє собою сукупність прийомів, методів і програмно-технічних засобів послідовного автоматизованого перетворення інформації на відповідних етапах інформаційних процесів;

3. Комп'ютерні ІТ – це АІТ, які реалізуються на базі персональних комп'ютерів з використанням такого сучасного пакету програм, як Microsoft Office XP в середовищі Windows [3].

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Незважаючи на значний науковий інтерес до питань інформаційних технологій в туризмі, методика оцінки економічної ефективності та впровадження у діяльність туристичного підприємства комп'ютерних систем автоматизації досліджено недостатньо.

Мета статті. Головною метою цієї роботи є розкриття особливостей застосування сучасних ІТ в управлінні туристичними підприємствами. Проведення аналітичних та практичних досліджень, аналіз автоматизованих систем, розробка рекомендацій щодо підвищення ефективності управління інформаційними технологіями на туристичному підприємстві.

Виклад основного матеріалу. Будь які управлінські інформаційні процеси управління підприємством включають в себе процедури реєстрації, збору, передачі, зберігання, обробки, видачі інформації і прийняття управлінських рішень. Інформаційні технології являють собою ті засоби і методи за допомогою яких реалізуються ці процедури в різних інформаційних системах.

Туристична діяльність є інформаційно-насиченою на відміну від інших видів економічної діяльності. Оскільки, туристичну послугу зазвичай купують раніше і далеко від місця споживання, туризм майже повністю залежить від передачі і використання інформації про наявність необхідної послуги, її вартості та якості. Інформація відіграє важливу роль в процесі поєднання постачальників туристичних послуг в єдину систему.

Наукові погляди на інформацію як філософську та економічну категорію давно сформуливались. Але, термін «інформація» визначають по різному в залежності від області її застосування та наукової галузі. Фундаментальними дослідженнями інформації займалися: Гарнхемом Н., Кастельс М., Коган В.З., Макадамс А., Махлуп Ф., Хеллгрэн М., Зайцева Н.А., Гужва В.М.,

Скопень М.М., Ситник В.Ф., Писаревська Т.А., Єршоміна Н.В., Краєва О.С. та інші.

Пануючі у закордонних учених точки зору на інформацію добре систематизував Ф. Махлуп:

1) інформація – процес передачі знань, сигналу чи повідомлення;

2) інформацією є поточні дані про перемінні величини в деякій галузі діяльності, систематизовані відомості щодо основних причинних зв'язків, котрі містяться у знанні як понятті більш загального класу, по відношенню до якого інформація є підлеглою;

3) інформація є знання, які передані кимось іншим чи набуті шляхом власного дослідження чи вивчення [2];

Ринок туристичних послуг вимагає адекватної реакції суб'єктів діяльності на наявність своєчасної і точної інформації, вміння її осмислити, зробити висновки та результативно використати в управлінських рішеннях. Інформація є необхідною складовою в управлінні туристичним підприємством, оскільки вона виступає основою управлінського процесу.

Сукупність всієї інформації, необхідної для функціонування туристської системи на тому чи іншому рівні управління, являє собою інформаційну базу даних туризму.

Сукупність інформаційної бази даних туризму і спеціалізованих інформаційних технологій, призначених для її обробки, які забезпечують ефективне функціонування туристської системи на різних рівнях управління туризмом являють собою інформаційне забезпечення туризму.

Для обробки туристичної інформації використовуються спеціалізовані інформаційні технології.

Згідно з визначенням, прийнятим ЮНЕСКО, інформаційна технологія – це комплекс взаємопов'язаних, наукових, технологічних, інженерних дисциплін, що вивчають методи ефективної організації праці людей, зайнятих обробкою і зберіганням інформації; обчислювальна техніка і методи організації та взаємодії з людьми та виробничим устаткуванням, а також соціальні, економічні та культурні проблеми [1].

У даний час сформувалися наступні напрями розвитку інформаційних технологій в туризмі:

– локальна автоматизація роботи в туристському офісі;

– впровадження прикладних програм автоматизації формування, просування і реалізації туристського продукту;

– використання систем управління базами даних;

– використання локальних комп'ютерних мереж;

– впровадження телекомунікаційних систем резервування місць в готелях і бронювання квитків;

– впровадження мультимедійних маркетингових систем;

– використання глобальної мережі Інтернет [5].

Розвиток інформаційних технологій пов'язаний з такими чинниками:

– необмежений обсяг інформації, що дозволяє представити докладну інформацію туристичної фірми про її проекти, фото та інші наочні матеріали;

– широта охоплення аудиторії;

– цілодобовий доступ;

– можливість оперативного поновлення, що особливо важливо з огляду на динамічність змін

у вимогах попиту та економічні можливості пропозиції його задовольнити;

– інтерактивний режим;

– повна статистика звернень після встановлення лічильника відвідувань сайту можна визначити кількість звернень до джерела інформації, визначити показники відповідності пропозиції запитам потенційного попиту, обсяги реального попиту тощо.

Автоматизована інформаційна технологія (АІТ) – системно організована для вирішення задач управління сукупність методів і засобів реалізації операцій збору, реєстрації, передачі, накопичення, пошуку, опрацювання і захисту інформації на базі застосування розвинутого програмного забезпечення, засобів обчислювальної техніки і зв'язку, а також способів, за допомогою яких інформація пропонується клієнтам [3].

Сучасні автоматизовані інформаційні технології активно впроваджуються в сферу туристичного бізнесу, та їх застосування стає невід'ємною умовою підвищення конкурентоспроможності будь-якого туристського підприємства.

В даний час навіть невеликі турфірми в стані використовувати комп'ютери для автоматизації управління підприємством. Для них потрібні системи, які в найкоротші терміни надають відомості про доступність транспортних засобів та можливості номерного фонду готелів, забезпечують швидке резервування і внесення корективів, а також автоматизацію допоміжних програм при наданні туристичних послуг, а саме формування таких документів, як квитки, рахунки, путівники, забезпечення довідковою інформацією і т.д.

Індустрія туризму дозволяє використовувати все різноманіття комп'ютерних технологій, починаючи від спеціалізованих програмних продуктів управління окремої туристської фірмою, до застосування глобальних комп'ютерних мереж. На сьогоднішній день в туризмі використовується достатньо багато новітніх комп'ютерних технологій, наприклад, глобальні комп'ютерні системи резервування (GDS), інтегровані комунікаційні мережі, системи мультимедіа, Smart Cards, інформаційні системи менеджменту та інші.

Автоматизація управління діяльністю туристичної фірми тісно пов'язана із системою збору та аналізу зовнішньої поточної інформації. Ці процеси мають комплексний характер і охоплюють усі сторони функціонування туристичної фірми і взаємин з клієнтами. Система збору зовнішньої поточної інформації, під якою розуміється набір джерел і методичних прийомів, за допомогою яких управлінці отримують інформацію з комерційного середовища, забезпечує керівників даними про останні події на ринку надання туристичних послуг. Збір інформації відбувається з книг, газет, спеціалізованих видань, розмов з клієнтами, постачальниками послуг, турагентами.

В 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-Запад»:

«Парус-Підприємство» – проста та зручна, потужна повнофункціональна система, що дозво-

ляє 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 [4];

В роботі турфірм також використовуються програмні комплекси:

1. «САМО-ТурАгент»;
2. «САМО-Тур-автоматизація туроператора»;
3. «Майстер-Тур»;

За допомогою таких систем можна здійснювати оцінку фактичного стану підприємства, а також прогнозувати і моделювати управлінські рішення.

Також важливу роль відіграють інформаційні технології у виконанні маркетингових функцій підприємствами туристичної індустрії, оскільки саме вони спрощують вирішення складних завдань у динамічному діловому оточенні, яке постійно змінюється. Інформаційні технології

забезпечують підтримку маркетингу двома основними способами: шляхом надання інформації, необхідної для прийняття маркетингових рішень, та забезпечення каналами для надання послуг новими способами.

Інформаційні технології надають можливості туристичним підприємствам досліджувати стан і розвиток попиту на ринку, підвищувати якість туристичного продукту, використовувати більш економічні канали просування продуктів; забезпечують простий та швидкий для споживача спосіб придбання послуг, високий рівень обслуговування та утримання клієнтів, що сприятиме скороченню витрат завдяки більшій ефективності внутрішніх операцій та комерційних процедур.

Висновки. Отже, активне впровадження сучасних комп'ютерних технологій у діяльність туристичних підприємств є необхідною умовою їх успішної роботи, оскільки точність, надійність, оперативність і висока швидкість обробки та передачі інформації визначає ефективність управлінських рішень у цій сфері. Впровадження інформаційних технологій змінює технологію управління, звільнює користувачів від трудомістких процедур обробки інформації, значно підвищує оперативність прийняття рішень, поліпшує комфортність праці. Перспективи подальшого дослідження полягають у визначенні ефекту від впровадження сучасних інформаційних технологій при управлінні конкретним підприємством туристичної сфери.

Список літератури:

1. Миронов Ю. Б. Інформаційні технології в діяльності санаторно-готельних підприємств // Вісник Львівської комерційної академії. Серія економічна. – 2007. – Випуск 26. – С. 193-200.
2. Скопень М. М. Комп'ютерні інформаційні технології в туризмі / М. М. Скопень. – К.: Кондор, 2005. – 301 с.
3. Тимофеев Т. В. Тенденции использования современных систем автоматизации деятельности туроператоров / Т. В. Тимофеев // Вестник РМАТ: науч. журн. / РМАТ – № 2, 3 (5, 6) – 2012.
4. Татаринцева А. С., Олійник С. М. Управління підприємствами туристичної сфери з використанням сучасних інформаційних технологій / Татаринцева А. С., Олійник С. М. // Вісник Запорізького національного університету: наук. журн. – ЗНУ – № 1 (9). – 2014.
5. Юхимчук І. Технологічні аспекти впровадження інформаційних технологій у діяльність туристичного підприємства [Електронний ресурс] / І. Юхимчук // Сучасний стан, ретроспективи та перспективи розвитку економічної системи України: всеукр. студ. інтернет-конф., 14-15 грудня 2010 р. – Режим доступу: <http://conf-cv.at.ua/forum/47-378-1>

Опалько М.С., Примак Т.Е.

Национальный университет пищевых технологий

АВТОМАТИЗАЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ ТУРИСТИЧЕСКИМ ПРЕДПРИЯТИЕМ КАК СРЕДСТВО ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ЕГО ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Аннотация

Исследованы теоретические вопросы формирования информационных технологий в туристической индустрии. Проанализирована роль информационных технологий в управлении туристическим предприятием. Обобщены и охарактеризованы основные программные продукты автоматизации работы предприятий. Доказано полезность использования информационных технологий в туризме. Освещены уместность и эффективность использования автоматизированных систем для туристических компаний.

Ключевые слова: информационные технологии, предприятие, автоматизация, туристическая деятельность, эффективность, туристическая индустрия, программа.

Opalko M.S., Primak T.E.

National University of Food Technologies

AUTOMATION OF TOURISM ENTERPRISES AS A MEANS OF IMPROVING THE EFFICIENCY OF ITS OPERATIONS

Summary

The theoretical questions of the formation of information technology in the tourism industry. The role of information technology in the management of tourism enterprises. Overview and describes basic software automation companies. Proved the usefulness of information technology in tourism. Deals with the relevance and effectiveness of automated systems for travel companies.

Keywords: information technology, enterprise automation, tourist activities, the effectiveness, tourist industry, program.