

Віка Кошман

Науковий керівник: к. е. н., доц. Кірдан О. П.

РОЗВИТОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ТУРИЗМІ

Функціонування сучасного туристичного ринку характеризується багатьма позитивними тенденціями. Так, згідно офіційних даних Всесвітньої туристичної організації міжнародний туризм в першому півріччі 2011 року зріс майже на 5 відсотків (440 прибуттів) та продовжує динамічно розвиватися [5]. Однак розширення міжнародного співробітництва, особливо в галузі туризму в сучасних умовах супроводжується виникненням ряду проблем, вирішення яких лежить у площині формування ефективних комунікаційних зв'язків та інформаційних систем. Світовий досвід вказує на те, що глобалізаційні процеси в багатьох країнах стали об'єктивним чинником прогресу в галузі інформаційних технологій, котрі використовуються суб'єктами туризму. В Україні, яка в останні роки йде шляхом активізації туристичних потоків, також актуалізується проблематика належного інформаційного забезпечення та розвитку автоматизованих систем і баз даних.

Слід зазначити, що дослідження розвитку інформаційних технологій здійснює широке коло науковців і практиків. Зокрема В. С. Готинян, Г. П. Глузинський, В. А. Квартальнов, С. В. Мельниченко, Н. С. Орленко, Г. А. Папирян, Н. С. Пінчук, А. В. Семененко, М. М. Скопень, Т. І. Ткаченко, О. В. Томченко і ряд інших.

В. С. Готинян, А. В. Семененко, О. В. Томченко та інші [1; 4] з практичної точки зору характеризують можливості застосування сучасних інформаційних технологій в туристичній галузі, їх переваги та недоліки. Г. П. Глузинський, В. А. Квартальнов акцентують увагу на ролі інформаційних технологій в міжнародному менеджменті та маркетингу [2]. С. В. Мельниченко розвиває теорію щодо оцінки ефективності застосування інформаційних технологій у діяльності туристичних підприємств, можливостей їх застосування у менеджменті й маркетингу, а також дає рекомендації щодо модифікації організаційних структур управління під впливом інформаційних технологій [3, с. 129]. У дослідження інших науковців [5] викладено теоретичні аспекти й висвітлено шляхи практичного вирішення задач з побудови та використання інформаційних систем і технологій бухгалтерського обліку, аналізу тощо. Загалом науковий інтерес до теми інформаційних технологій в галузі туризму пояснюється наявністю широких оптимізаційних можливостей та високою оперативністю управління як туристичними потоками, так і діяльністю суб'єктів господарської діяльності в цілому. Однак більш детального розгляду й оцінки потребують проблеми забезпечення якості туристичних послуг, які можуть бути вирішені з допомогою належно налагодженої інформаційної бази даних, а також

кількісна прогнозна оцінка впливу інформаційних технологій на результативність показників діяльності суб'єктів туристичної галузі.

Виходячи з цього, метою статті є дослідження підходів до визначення вимог до інформаційних технологій в туризмі та розробка рекомендацій щодо формування ефективних моделей взаємодії користувачів в єдиному інформаційному полі. Відповідно до поставленої мети в процесі дослідження передбачається вирішити такі завдання: систематизувати вимоги, що ставляться до інформаційних технологій з точки зору надавачів і споживачів туристичних послуг; обґрунтувати перспективні напрями розвитку ІТ.

Так, С. В. Мельниченко зазначає, що інформаційні технології мають забезпечувати: інтеграцію і зв'язок; покращання якості послуг; передачу великого обсягу інформації; збільшення швидкості обслуговування та ефективність діяльності; можливість враховувати потреби кожного індивідуального клієнта; ефективний зворотній зв'язок [3, с. 131].

Ряд авторів [2; 4] висвітлюють вимоги до інформаційного забезпечення, оцінка яких дозволяє обґрунтувати характеристики, затребувані користувачами інформаційних технологій. Серед них: достатність для підтримки всіх автоматизованих функцій об'єкта, прийнятність кодування, сумісність з інформаційним забезпеченням систем, що взаємодіють з системою, яка розробляється, можливість контролю вхідної і результатної інформації, цілісність тощо. Однак для формування ефективної інформаційної системи (кожна з яких є складовою інформаційних технологій), необхідно чітко визначити вимоги до неї. Попри те, що встановлення їх переліку є одним із етапів проектування автоматизованої інформаційної системи, до сьогодні з цього приводу немає виробленого єдиного підходу.

Аналіз потреб суб'єктів туризму та користувачів його послуг дозволяє стверджувати, що інформаційні технології повинні відповідати таким основним вимогам: бути достатньо простими й доступними у користуванні, що важливо для споживачів, котрі не відносяться до категорії професіоналів в галузі автоматизації; відповідати критерію швидкої окупності і вимагати мінімальних затрат праці та коштів на забезпечення функціонування; характеризуватися широкими можливостями і гнучкістю до розвитку й удосконалення (доповнення); бути здатними самостійно поширювати відкриту інформацію з метою залучення нових клієнтів і споживачів; мати максимальну інформаційність і здатність пропонувати альтернативні варіанти пропонованих туристичних послуг тощо.

Забезпечення виконання першої з перерахованих вимог можна досягти шляхом: усунення дублювання даних; формуванням основного інформаційного вікна без зайвих посилань на інші (якщо без цього

неможливо обійтися то запрограмувати прямі переходи); передбачення можливості пошуку інформації різними методами та ін. Вимога щодо окупності і мінімальних витрат на забезпечення функціонування може бути забезпечена шляхом залучення державних важелів. Зокрема це може бути тимчасове зниження оподаткованого прибутку на суму понесених витрат на розвиток інформаційних технологій, а також ліквідацією надмірності даних. Гнучкості можна досягти шляхом узгодження вибору єдиного підходу до формування програмного забезпечення. Для цього слід провести аналіз існуючих програм та на міжнародному рівні встановити спільний формат представлення даних. Самостійність поширення інформації варто розвивати у площині співробітництва з соціальними мережами та електронними поштами. За умови налагодження довірливих відносин з національними електронними поштовими службами, завдяки відповідним інформаційним технологіям можна поширювати інформацію про туристичні продукти. Також слід розвивати клієнтські зв'язки, адже, як свідчить опитування, проведене Проектом Sworld на власному сайті 55 відсотків респондентів скористалися інформацією про нього за порадою колег. В галузі туризму це особливо актуально, оскільки довіра до знайомих людей значно вища, аніж до туроператорів і турагентів. Остання вимога, а саме здатність видавати альтернативні варіанти, вирішується шляхом розвитку мережевої структури.

Таким чином, запропоновані напрями удосконалення та розвитку інформаційних технологій в галузі туризму дозволять досягти зростання ефективності діяльності суб'єктів і взаємодії користувачів в єдиному інформаційному полі. Перспективність подальших досліджень полягає у науковому обґрунтуванні шляхів поступового переходу до електронного керування більшістю процесів, які існують в туристичному бізнесі.

Список використаних джерел:

1. Готинян В. С. Можливості WEB- та ГІС/ДЗЗ-технологій в туризмі / Готинян В. С., Семененко А. В., Томченко О. В. [Електронний ресурс: <http://www.pryroda.gov.ua/ua/index.php?newsid=945> .
2. Квартальнов В. А. Туризм / В. А. Квартальнов. – М. : Финансы и статистика, 2014. – 320 с.
3. Мельниченко С. В. Інформаційні технології в туризмі: теоретичні та практичні аспекти / С. В. Мельниченко // Вісник Запорізького національного університету. – № 2(6). – 2015. – С.129–138.
4. Пінчук Н. С. Інформаційні системи і технології в маркетингу / Н. С. Пінчук, Г. П. Галузинський, Н. С. Орленко. – К., 2015. – 352 с.
5. UNWTO World Tourism Barometer interim Update, November 2015 / [Електронний ресурс: www.unwto.org]. – 20 p.