

*Мацьовецька Аліна,  
студентка 3 курсу  
відділення дошкільної і початкової освіти  
Науковий керівник: Сажієнко А.П.,  
викладач краєзнавчої і туристичної роботи  
циклової комісії природничих дисциплін та математики  
Комунальний вищий навчальний заклад  
«Уманський гуманітарно-педагогічний коледж ім. Т. Г. Шевченка»*

## **ЗАСТОСУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ТУРИЗМІ**

Індустрія туризму настільки багатогранна, що вимагає застосування найрізноманітніших інформаційних технологій, починаючи від розробки спеціалізованих програмних засобів, що забезпечують автоматизацію роботи окремої туристичної фірми чи готелю, до використання глобальних комп'ютерних мереж. На сьогоднішній день в туризмі використовується досить багато новітніх комп'ютерних технологій, наприклад, глобальні комп'ютерні системи резервування, інтегровані комунікаційні мережі, системи мультимедіа, смарт-картки, інформаційні системи менеджменту та ін. Найбільший вплив сучасні комп'ютерні технології роблять на просування туристського продукту (розповсюдження та продаж). Насамперед, це стосується можливості формування нових маркетингових каналів просування та збуту туристського продукту. Так, в області реклами широкого поширення набула пряма розсилка туристичної інформації по електронній пошті. В останні роки більшість туристських підприємств створюють свої власні сайти в Інтернеті [1].

На Заході вже зараз спостерігається електронний наступ на традиційний туристичний бізнес. Зокрема, на туристський ринок починає активно проникати і впроваджуватися електронна комерція. Вже існують електронні туристські офіси, наприклад турбюро «експедитора» фірми Microsoft, 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.

За оцінками німецьких експертів, близько 25% всіх продажів турпродукту може в найближчому майбутньому реалізовуватися через електронну комерцію. Комп'ютерні системи резервування CRS (Computer reservations system), що з'явилися в середині 60-х рр.. XX ст., дозволять прискорити процес резервування авіаквитків і здійснити його в режимі реального часу. В результаті цього підвищилася якість сервісних послуг за рахунок зменшення часу обслуговування клієнтів, збільшення обсягів та різноманітності пропонованих послуг і т.д., а також з'явилися можливість забезпечення оптимізації завантаження авіалайнерів, реалізації стратегії гнучкого ціноутворення, застосування нових управлінських методів і т.д. Висока надійність та зручність цих систем резервування сприяли їх швидкому і широкому поширенню.

Одним з основних напрямів застосування інформаційних технологій в туризмі є впровадження мультимедійних технологій, зокрема довідників і каталогів. В даний час туристські довідники і каталоги випускаються в книжковому виконанні, на відеокасетах, на лазерних дисках CD-ROM, в мережі Інтернет. Електронні каталоги дозволяють віртуально подорожувати по пропонованих маршрутах, подивитися ці маршрути в активному режимі, отримати інформацію про країну, об'єкти по трасі маршруту, дані про готелі та інші засоби розміщення, ознайомитися з системою пільг і знижок, а також законодавством у сфері туризму. Крім того, в цих каталогах звичайно наводяться інформація про правила оформлення туристських документів, туристські формальності, моделі поведінки туриста в екстремальних ситуаціях і т.д. Клієнт може спланувати програму туру, обрати його за заданими оптимальним параметрам (ціна, система пільг, система транспорту, сезон та ін.) [3].

На ринку програмних продуктів представлено кілька комп'ютерних систем, що дозволяють автоматизувати внутрішню діяльність туристської фірми. Як правило, ці системи забезпечують ведення довідкових баз даних по клієнтах, партнерах, готелях, транспорту, посольствах, а також ведення турів та облік платежів, прийом замовлень і роботу з клієнтами, формування вихідних документів і т.д. Практично всі програмні комплекси забезпечують формування бухгалтерської звітності та частково експорт-імпорт даних в спеціалізовані бухгалтерські програми, такі, як 1С та ін.

Поряд з автоматизацією туристських фірм ведеться аналогічна розробка програм автоматизації діяльності готелів, ресторанів та інших підприємств туристського бізнесу. Застосування інформаційних систем в цій галузі призводить до істотних змін в менеджменті, а також підвищує якість обслуговування [2].

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 даний час все ще існує ряд об'єктивних факторів, що стримують дію на темпи їх впровадження в країні, до яких можна віднести наступні: економічну нестабільність, «прогалини» в законодавчому забезпеченні, недостатність освіти управлінських кадрів у сфері інформаційних технологій, дефіцит фахівців у галузі інформації, недостатнє державне фінансування науково-дослідних і практичних розробок, пов'язаних з НІТ, поки що явне відставання, порівняно з Заходом, 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 фахівці розуміють, що час вимагає нових підходів до реалізації більшості завдань, але втілювати їх на практиці не квапляться. Це стосується як типових завдань, так і принципово нових завдань. Ще одна проблема - аналіз існуючої системи управління на підприємстві.

Як показує життя, роль інформаційних технологій в туризмі велика, адже саме інформація є об'єктом діяльності туристської фірми. Враховуючи зростаючу роль комп'ютерних технологій в туризмі, створена Асоціація сприяння туристичним технологіям (АСТТ), покликана об'єднати провідних розробників і популяризаторів інформаційних технологій, щоб спільними зусиллями підготувати учасників турринку до впровадження та ефективного використання сучасних засобів ведення бізнесу [1].

Отже, комп'ютерні інформаційні технології будуть стрімко еволюціонувати і далі, даючи поштовх у розвитку науки економічних і управлінських інформаційних технологій і набуваючи все більшої значущості як найважливіший інструмент науково-технічного і соціально-економічного розвитку суспільства.

#### **Список використаної літератури:**

1. Матюшина Н. Обсяг рекламно-комунікаційного ринку України у 2007 році та прогноз на 2008 рік. Експертна оцінка Всеукраїнської рекламної коаліції / Н. Матюшина // Маркетинг і реклама. – 2008. – № 1 (137). – С. 67-73.

2. Новини інформаційних технологій. Інформаційні технології. Застосування інформаційних технологій в туризмі. Режим доступу: <http://it-tehnolog.com/informatsiyni-tehnologiyi/zastosuvannya-informatsiynih-tehnologiy-v-turizmi>.

3. Туризм в Україні: стат. зб. – К.: Держкомстат України, 2008. – 184

с. Інтернет змінить туріндустрію найближчим часом [Електронний ресурс]  
/ Сайт Держ. служби туризму і курортів Міністерства культури і туризму  
України. – Режим доступу: <http://www.tourism.gov.ua/publ.aspx>.