

УДК 004:338.48

М.І.Лепкий, В.М.Подоляк

Луцький національний технічний університет

ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЇ ЯК ЗАСІБ ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОЗДАТНОСТІ В ТУРИСТИЧНІЙ ГАЛУЗІ ВОЛИНСЬКОЇ ОБЛАСТІ

В статті розглядається ефективність використання інтернет-технологій в туристичній галузі Волинської області. Подана характеристика основних проблем використання інформаційних технологій в туристичній галузі області. Подані напрямки по вдосконаленню системи інформування на території Волинської області.

Ключові слова: інтернет-технології, інформаційні технології, туроператор, турагент, витрати, автоматизація підприємства.

Постановка наукової проблеми та її значення. Розширення меж туристичного ринку, на якому працюють вітчизняні туристичні підприємства, активізація туристів, їх бажання бути безпосередніми учасниками всього процесу створення індивідуальних туристичних продуктів, підвищення рівня життя і освіченості людей, їх прагнення пізнавати нові країни і культури, вимагає значних витрат часу і зусиль з боку працівників туристичних підприємств на організацію процесу обслуговування. Саме тому активне впровадження і використання інтернет-технологій в туризмі є необхідною умовою ефективного їх функціонування.

Активне впровадження сучасних інтернет-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. Зупиняючим фактором для якісного розвитку туризму на території Волинської області є низька інформаційна грамотність та слабкі комунікації. Саме тому питання розвитку інтернет-технологій у туризмі дуже актуально для волинських туристичних фірм в умовах глобалізації економіки.

Аналіз останніх досліджень. Аналіз досліджень та публікацій із проблем ефективного використання інформаційних технологій у туризмі показує, що інтерес до цієї галузі зростає. В працях С.В.Мельниченко (2008) висвітлено теоретико-методологічні основи та практичний інструментарій застосування інформаційних технологій у туристичному бізнесі. Також, визначено роль і місце інформаційних технологій у менеджменті і маркетингу туристичних підприємств. М.Желена (2002) розглядає, що зростання ролі інформації у туризмі супроводжувалося появою різноманітних технологій. За визначенням В.А.Квартальнова (2004), нові інформаційні технології та ефективні комунікації забезпечують стрімкий розвиток ринку міжнародного туризму.

У працях М.М.Скопєня, І.М.Панчака, А.Е.Саака, А.А.Соловійова, Л.В.Шульгіна, С.В.Чупрова акцентована увага на використанні новітніх інформаційних технологій у діяльності підприємств туристичної сфери та процесах автоматизації фірми за допомогою офісних програм, які застосовуються у роботі туристичної фірми.

Формулювання мети та завдань статті. Туристична галузь Волинської області, стикаючись з проблемами забезпечення конкурентоспроможності туристичних послуг, не ефективно використовує інструментарій сучасних інтернет-технологій. У зв'язку з цим, метою написання статті є дослідження ефективності та переваг використання сучасних інтернет-технологій та перспективи їх застосування на підприємствах туристичної галузі Волинської області.

Виходячи з мети, були поставлені наступні завдання:

1) виявити основні проблеми, з якими стикаються туристичні фірми Волинської області при використанні інформаційних технологій;

2) подати пропозиції, по використанню інтернет-технологій туристичними фірмами області.

Матеріали і методи. Під час дослідження використано літературні джерела з питань туристської науки, фондові матеріали Відділу розвитку туризму Управління міжнародного співробітництва та туризму Луцької міської ради, Волинського краєзнавчого музею, Центру туризму, спорту та екскурсій (ЦТСЕ) Волинської обласної адміністрації. Для дослідження використано порівняльно-описовий, географічний, історичний, статистичний, аналітичний методи.

Виклад основного матеріалу й обґрунтування отриманих результатів дослідження. Останнім часом значного розповсюдження в мережі Інтернет набули різноманітні сайти

(сторінки), на яких узагальнена інформація про становлення і розвиток туристичної індустрії в Україні і світі, підприємства, які пропонують туристичні послуги (туристичні фірми, заклади розміщення, транспортні організації тощо) [5, с. 185]. Найбільшого значення серед даних сайтів мають Інтернет-портали.

Туристичний інтернет-портал – крупний сайт, що пропонує відвідувачу різноманітні послуги (пошук турів, замовлення квитків, пошук готелю тощо), і містить різноманітну інформацію з туристичної тематики (описи країн, перелік фірм, відгуки туристів, погода, курси валют, різні довідники тощо) (табл. 1). Дані портали характеризуються достатньо високою відвідуваністю, тому багато крупних підприємств сфери сервісу розміщують на них свою рекламу.

Загалом Інтернет-портали в межах туристичної галузі мають переваги в порівнянні з іншими засобами розповсюдження інформації, а саме:

- можливість оперативного розміщення та пошуку інформації;
- масштабна, цілодобова, ефективна і порівняно дешева реклама;
- значна економія коштів при використанні електронної пошти в процесі взаємодії з іноземними і вітчизняними партнерами;
- можливість своєчасно отримувати інформацію про нові тури, знижки.

Незважаючи на велику кількість різних інформаційних туристичних сайтів і порталів, жодний з них не є досконалим, хоча й містить досить великий обсяг інформації

У розвинених країнах світу відбуваються зміни в інформаційних технологіях і в туристичному бізнесі, на відміну від Волинської області, де такі перетворення характеризуються відсутністю злагодженості. У зв'язку з цим процес впровадження інформаційних технологій у діяльність суб'єктів господарювання у сферу туризму на території Волинської області стикається з рядом проблем.

Дослідження основних проблем використання інформаційних технологій в туристичній галузі Волинської області дають наступні результати:

1. Слабкі комунікації. Більшість сайтів туристичних операторів (агентів) Волинської області використовуються як інформаційно-рекламний канал, який надає актуальну інформацію, що постійно оновлюється. Але, проведені дослідження довели, що в середньому тільки 48 туристичних операторів (агентів) області з 88 мають власний сайт, або електронну пошту. Більшість з них знаходяться на території міста Луцька (34), а на інші районні центри припадає тільки 12. В інших він взагалі відсутній. Крім того, сайти підприємств туристичної галузі Волинської області подають обмежений обсяг інформації, є однотипними та характеризуються відсутністю явної спрямованості на розвиток комплексу в цілому (табл.2) [9, С.86].

Дослідивши практику застосування сучасних інформаційних технологій туристичними операторами (агентами) Волинської області ми виявили активне впровадження комп'ютерної техніки у діяльність цих підприємств, але застосування комп'ютерів зводиться в основному до розмноження документів, пошуку інформації в мережі Інтернет, надсилання та приймання електронної пошти. Окремі підприємства розміщують інформацію в мережі Інтернет через власні веб-сторінки.

Таблиця 1

Туристичні Інтернет-портали України

Сайт порталу	Основна характеристика порталу
http://www.hottours.ua/	Сітка агенств «Гарячі тури» - інформація про тури в Турцію, Єгипет, їх пошук і замовлення
http://www.stn.ua	Інтернет-портал готельного і туристичного бізнесу в Україні. Можна забронювати номер для проживання і відпочинку влюбій точці України.
http://www.turysm.com.ua	Каталог туристичних сайтів України. Сайт містить інформацію про туристичні компанії, готелі, санаторії, пансіонати, бази відпочинку України. Зібрані сайти про активний, зелений туризм, курортну нерухомість
http://www.travelua.org	На ресурсі представлені інтересні для туристів місця на території України, а також об'єкти, які пропонують послуги туристам: готелі, ресторани і ін.
http://www.hotelsofua.com	Каталог готелів і місць для відпочинку на території України
http://www.all-tours.com.ua	Український туристичний портал - всі тури України, Чехія, Угорщина, Єгипет, Турція, Тайланд, Крим, Карпати.

http://www.turizm.cv.ua	Туризм.Інфо - Карпати, відпочинок в Карпатах, туризм, екстримальний відпочинок, організація екскурсій, походів, одноденних турів, фотогалерея Карпат, поради туристам, статті про Карпати
http://www.zaktrevel.com	Портал Закарпаття: Туризм. Відпочинок. Подорожі. Все про відпочинок в Закарпатті, тури і програми, готелі, мотелі, садиби і ресторани, новини курортів і турбаз, туристичні відгуки, різноманітні поради і рекомендації, а також матеріали по історії Закарпаття, краєзнавчі статті про замки
http://www.inturist.biz	INTURIST.BIZ - туристичний портал України. Подорожі і відпочинок в Україні і інших країнах. Адреси і телефони турфірм. Новини туризму. Каталог турів. Бази відпочинку, санаторії, готелі України.
http://www.azovskoe-more.com	Азовське море.com - туристичний портал, який присвячений Азовському морю і відпочинку на курортах Азовського узбережжя України і Росії. Детальна інформація про оздоровчі заклади на Азовському морі - пансіонати, санаторії, бази відпочинку, готелі, квартири.
http://www.kirillovka.magazine-rest.in.ua	На сайті представлені прямі телефони баз, адреси, фотографії, ціни на проживання, опис. Детальна карта Кирилівки

Проведені дослідження свідчать про недосконалість механізму інформаційного обміну суб'єктів господарювання у сфері туризму і зовнішнього середовища за допомогою мережі Інтернет на території Волинської області.

2. Недостатній рівень підготовки менеджерів з інформаційних технологій та низька інформаційна грамотність. Основною проблемою при використанні програмного забезпечення в туристичній галузі Волинської області, крім технічних питань, є недостатня кваліфікованість персоналу. Переважна кількість працівників туристичної галузі має гуманітарну освіту, що викликає певні труднощі в роботі з комп'ютером та Інтернетом. Навчання співробітників або найм професіоналів потребує додаткових фінансових коштів та далеко не всі туристичні підприємства Волинської області можуть дозволити собі утримувати у штаті фахівців з інформаційних технологій.

Стратегічна мета розвитку туризму в області повинна полягати у гідному відображенні конкурентних переваг, пропаганді в електронних і паперових засобах масової інформації окремих туристичних та екскурсійних маршрутів, історичних і архітектурних пам'яток, закладів харчування і проживання. Аналіз потреб туристичної галузі у працівниках, які володіють означеними навичками, засвідчує гостру потребу саме у фахівцях з інформаційних технологій та інженерної підготовки для розроблення перспективних туристичних продуктів. Таким чином, інтереси Волинської області потребують додаткової підготовки бакалаврів з туризму, що може бути професійно та методично забезпечена Луцьким національним технічним університетом, який має відповідну матеріально-технічну базу, кадрове, навчально-методичне забезпечення для підготовки фахівців відповідно до Державного стандарту.

Таблиця 2

Туристичні підприємства Волинської області, що мають власні сайти (електронну пошту)

Райони	Кількість туристичних операторів (агентів)	Мають власний сайт (електронну пошту)	Частка, %
Володимир-Волинський	3	2	2,27
Горохівський	1	1	1,13
Іваничівський	7	3	3,4
Камінь-Каширський	-	-	-
Ківерцівський	1	-	1,13
Ковельський	8	3	3,4
Локачинський	-	-	-
Луцький	61	35	39,7
Любешівський	1	1	1,13

Любомльський	1	1	1,13
Маневицький	1	-	-
Ратнівський	1	-	-
Рожищенський	-	-	-
Старовижівський	-	-	-
Турійський	-	-	-
Шацький	3	2	2,27
Луцьк	59	34	38,6
Володимир-Волинський	3	2	2,27
Ковель	8	3	3,4
Нововолинськ	7	3	3,4
Всього	88	48	54,5

3. Більшість туристичних підприємств Волинської області дають далеко не повну інформацію клієнтам на своїх сайтах, щодо місця розміщення готелю або пансіонату, також інформація про вартість послуг нерідко буває застарілою та неточною.

4. Значні недоліки у системі бронування та резервування готельних номерів. Найбільше розповсюдження отримала система резервування номерів, коли турист придбав номер у готелі (чотирьох, трьох чи п'ятизірковому - як вказано у прайсі), але не знає назви цього готелю до самого приїзду. Така система у різних операторів отримала назву по-різному: ROULETTE, TEZ-EXPRESS та інші. Багато хто віддає перевагу такій системі, тому що вона дозволяє значно заощаджувати бюджет на поїздку та, якщо пощастить, потрапити у гарний готель. Найчастіше, результат не виправдовує сподівань туриста.

5. Відсутність державної електронної системи забезпечення суб'єктів туристичної діяльності оперативною інформацією про попит, пропозицію, ціни, тарифи та ін.

Таким чином, виділення основних проблем туристичної галузі Волинської області вказує на доцільність розробки цільової програми розвитку інформаційних технологій у діяльності підприємств туристичної сфери, яка, в свою чергу, дасть можливість врахувати комплекс заходів щодо поліпшення діючої системи використання різноманітних видів інформаційних технологій та сприяти розвитку нових механізмів державного регулювання у цій сфері.

Разом з тим, впровадження сучасних інформаційних технологій в систему управління туристичною галуззю Волинської області вимагає певних капіталовкладень. Для ефективного використання комп'ютерних систем в організаціях також необхідний кваліфікований персонал або слід організувати навчання фахівців підприємства.

Виходячи з проблем недостатнього використання інформаційних технологій туристичними підприємствами Волинської області (із 88 туристичних фірм лише 48 мають власний сайт чи електронну пошту) можна запропонувати напрямки по вдосконаленню системи інформування:

- створення сайтів туристичними підприємствами не тільки в місті Луцьку а й в інших районах Волинської області;
- розширення переліку та обсягу інформації;
- зміна дизайну сайтів регіонального призначення;
- стимулювання приватних підприємств (суб'єктів туристичної діяльності) для створення сайтів регіонального призначення;
- здійснення контролю за об'єктивністю інформації;
- включення у бюджет області витрат на використання комп'ютерних технологій з метою розвитку туризму на території Волинської області.

Висновки. У сучасних умовах неможливо забезпечити якісне ведення туристичного бізнесу без впровадження і застосування інтернет-технологій. Саме їх використання на практиці забезпечує дотримання суб'єктами туристичної діяльності комплексу взаємодіючих і взаємодоповнюючих вимог, що формують якість туристичних послуг.

1. Інформаційно-туристичний проспект „ЛУЦЬКУ – 920 років” / За ред. Л.Кратюка. – Луцьк: Арт-Студія, 2004.

2. Информационные технологии в бизнесе. Энциклопедия / Под ред. Милана Желены. - Санкт-Петербург: ПИТЕР, 2002. - 1120 с.

3. Квартальнов В.А. Туризм: Учебник. / В.А.Квартальнов. - М.: Финансы и статистика, 2004. - 320с.
4. Луцишин Н.П. Економіка й організація міжнародного туризму: Навчальний посібник. / Н.П.Луцишин, П.В.Луцишин. – Луцьк: РВВ „Вежа” Волин. Держ. ун-ту ім. Лесі Українки, 2003. – С. 136-137.
5. Мельниченко С.В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика: Монографія. / С.В.Мельниченко. - К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2008. - 493 с.
6. Скопень М.М. Комп'ютерні інформаційні технології в туризмі./ М.М.Скопень. - К.: Кондор, 2005. - 301 с.
7. Соловьев А.А. Интернет как средство развития туризма в Крыму // Культура народов причерноморья. Научный журнал.- 2008.- №137.- С.130-133.
8. Ткаченко Т.І. Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу: Монографія. / Т.І.Ткаченко. - К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. - 537 с.
9. Туризм в Україні: Стат. зб. - К.: Кондор, 2005. - 184 с.