

УДК 004:338.48

М.І.Лепкий, В.М.Подоляк, В.А.Кошелюк  
Луцький національний технічний університет

## РОЛЬ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ДІЯЛЬНОСТІ ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВ ВОЛИНСЬКОЇ ОБЛАСТІ

*Лепкий М.І., Подоляк В.М., Кошелюк В.А. Роль інформаційних технологій в діяльності туристичних підприємств Волинської області. В статті розглядаються сфери застосування сучасних інформаційних технологій в діяльності туристичних підприємств. Подана характеристика основних проблем використання інформаційних технологій в туристичній галузі області. Запропоновано пропозиції по використанню інформаційних технологій туристичними фірмами Волинської області.*

**Ключові слова:** інформаційні технології, туристичне підприємство, автоматизація управління, автоматизація обліку, інтернет-технології

*Лепкий М.И., Подоляк В.Н., Кошелюк В.А. Роль информационных технологий в деятельности туристических предприятий Волынской области. В статье рассматриваются области применения современных информационных технологий в деятельности туристических предприятий. Представлена характеристика основных проблем использования информационных технологий в туристической отрасли области. Предложены предложения по использованию информационных технологий туристическими фирмами Волынской области.*

**Ключевые слова:** информационные технологии, туристическое предприятие, автоматизация управления, автоматизация учета, интернет – технологии

*Lepkiy M., Podolak V., Kosheluk V. Role of information technology business travel companies volyn region. The article deals with the application of modern information technology in business travel companies. The present description of the main problems of using information technologies in the tourism industry of the region. Proposals for the use of information technology travel companies Volyn region.*

**Keywords:** information technology, travel company, automation control, automation recording, Internet Technologies.

**Постановка наукової проблеми та її значення.** Індустрія туризму настільки багатоліка і багатогранна, що вимагає застосування найрізноманітніших інформаційних технологій, починаючи від розробки спеціалізованих програмних засобів, що забезпечують автоматизацію роботи окремого туристичного підприємства, 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. Саме тому активне впровадження і використання інформаційних технологій в туризмі є необхідною умовою ефективного їх функціонування.

Сучасний рівень розвитку турбізнесу і жорстка конкуренція в цій галузі надають особливу важливість інформаційних систем туристських агентств. Функціональні можливості цих систем повинні забезпечувати введення, редагування та зберігання інформації про тури, готелі, клієнтів, про стан заявок, передбачати виведення інформації у формі різних документів: анкет, ваучерів, списків туристів, описів турів, готелів, розраховувати вартість турів з урахуванням курсу валют, знижок, контролювати оплату турів, формування фінансової звітності, переклад експорт-імпорт даних в інші програмні продукти (Word, Excel, бухгалтерські програми) та інші можливості. Ці системи не тільки прискорюють процес розрахунків та формування документів, але й можуть зменшувати вартість послуг (турпакета), вибравши оптимальний за ціною варіант доставки клієнтів, розміщення і т.п. Саме тому питання ролі інформаційних технологій в діяльності туристичних підприємств 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 роботах Худо В.В. (2000) розглянуто перспективи культурного та економічного розвитку інформатизації рекреаційної та туристичної діяльності в Україні. За визначенням В.А.Квартальнова (2004), нові інформаційні технології та ефективні комунікації забезпечують стрімкий розвиток ринку міжнародного туризму. Миронюк Ю.Б. (2007) розглядає вплив інформаційних технологій на діяльність санаторно-готельних підприємств. Спориш О.А. (2009) детально характеризує використання сучасних інформаційних технологій для просування туристичного продукту. В працях С.В.Мельниченко (2010) висвітлено теоретичні та практичні аспекти використання інформаційних технологій в туризмі.

Дослідження щодо використання новітніх інформаційних технологій у діяльності підприємств туристичної сфери і туризмі в цілому здійснювали П.Бурцев, О.Губанова, В.Гуляев, А.Демаш, М.Єфремова, І.Зорін, І.Калашников, Д.Купінський, М.Морозов, Н.Плотнікова, М.Окороков, М.Робсон, М.Скопєнь, О.Тоффлер, М.Хайдеггер, А.Шлевков, С.Чупров та інші. .

**Формулювання мети та завдань статті.** Туристична галузь Волинської області, стикаючись з проблемами забезпечення конкурентоспроможності туристичних послуг, не ефективно використовує інструментарій сучасних інформаційних технологій. У зв'язку з цим, метою написання статті є дослідження ролі інформаційних технологій та перспективи їх застосування на підприємствах туристичної галузі Волинської області. Виходячи з мети, були поставлені наступні завдання:

- 1) виділити головні сфери застосування сучасних інформаційних технологій;
- 2) виявити основні проблеми, з якими стикаються туристичні фірми Волинської області при використанні інформаційних технологій;

**Матеріали і методи.** Під час дослідження використано літературні джерела з питань туристської науки, фондові матеріали Відділу розвитку туризму Управління туризму та промоції 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.** В умовах глобалізації значно зростає роль інформаційних технологій як важливого інструменту в підвищенні ефективності управління підприємствами. Специфічні особливості створення та реалізації туристичних послуг (велика кількість учасників та значна їх географічна роз'єднаність, розгалужена система взаємовідносин суб'єктів туристичного ринку, територіальна диференціація туристичного продукту, віддаленість місця реалізації туристичних послуг від місця їх споживання) обумовлюють необхідність підвищення рівня забезпечення системи управління сучасними інформаційними технологіями (ІТ). Позитивний вплив інформаційних технологій на динаміку вітчизняного туристичного потоку привів до трансформування туристичної галузі з такої, що орієнтована на обслуговування організованих туристів, на багатогалузеву сферу діяльності, спрямовану на задоволення різноманітних потреб мільйонів індивідуальних туристів [2].

Можна виділити такі головні сфери застосування сучасних інформаційних технологій у діяльності туристичних підприємств Волинської області [3]:

1. Автоматизація управління – електронний облік персоналу підприємства, електронний документообіг. Сьогодні все більше використовують програми роботи з туристичною документацією. Система документообігу повинна забезпечувати створення єдиного інформаційного простору та комунікаційних каналів, повнофункціональну маршрутизацію документів, архівне зберігання документів та пошук за їх атрибутами, динамічну модифікацію форми і змісту облікових даних і процедури реєстрації, повноцінний контроль версій документа, оперативну передачу інформації на відповідні рівні управління, підвищення виконавчої дисципліни, безпеку передавання, збереження та доступу до інформації. Існують такі сучасні програмні засоби автоматизації електронного документообігу, як, наприклад, системи "БОСС-Референт", "ДЕЛО", "Евфрат-документооборот", OPTiMA-WorkFlow, "Megapolis. Документооборот", LotusNotes, „Documentum” та ін. кожна з яких має своє відповідне функціональне призначення [1]. Дані системи підтримують вітчизняні традиції діловодства та забезпечують повний життєвий цикл документа в організації від створення проекту документа до списання і передавання в архів, формування доручень за документами, можливість повнофункціональної маршрутизації і надає засоби опису сценаріїв руху документів, передавання завізованих документів співробітникам на ознайомлення та виконання, контроль проходження і виконання документів згідно з вимогами інформаційної безпеки [1].

Під час вибору систем документообігу потрібно враховувати такі вимоги, як обсяг документообігу, швидкість руху документів, вартість виконання типових операцій над документами, простота, зручність та легкість у використанні. Існуючий сьогодні широкий діапазон економічно перспективних комп'ютерних програм доступний більшій частині туристських фірм, часто обмежується недостатньою підготовкою персоналу, що безпосередньо працює з комп'ютерами, а також недостатньою ініціативністю керівної ланки.

2. Автоматизація обліку проводиться через використання бухгалтерських програм, спеціалізованого програмного забезпечення для розрахунку цін турпакетів та управління завантаженням рейсів, відкриття рахунків в Інтернет-грошах. Облік діяльності туристичних підприємств надзвичайно специфічний, і для реалізації функції контролю необхідно запровадити автоматизацію облікового процесу. На території України запроваджується спеціалізоване програмне забезпечення, зокрема «МКМ: Турагент», яке спеціалізується на одержанні звітності й

оцінці ефективності роботи фірми. Крім автоматизації обліку доцільно проводити аналіз взаємозв'язку витрат, обсягу діяльності та прибутку [5]

3. Комунікації – розміщення інформації на веб-сторінках, спілкування за допомогою електронної пошти (e-mail), Інтернет-телефонія (Skype), Інтернет-пейджинг (ICQ). Для електронної розсилки можуть використовуватися як власні електронні бази туристичних підприємств, так і можливості масових розсилок через спеціалізовані організації, в цьому випадку адресатом, як правило, є безпосередньо потенційні клієнти. Такі розсилки недорогі і дозволяють оперативно інформувати клієнтів про новини, нові маршрути, зміни цін і інше, а можливість використання ілюстрацій і наявність посилання на портал значно підвищує їх сприйняття і інформативність. Окрім того, важливим позитивним фактором є висока швидкість передачі інформації.

Працівники Центру туристичної інформації та послуг ведуть сторінку VisitLutsk.com у мережі Facebook, фанами якої є понад 800 осіб. Сторінка є зручним способом підвищення відвідуваності туристичного сайту міста та промоції культурних подій, туристичних об'єктів, тощо. У співпраці з туристичним бізнесом у соціальних мережах проводяться конкурси фотографій та розіграші квитків на культурні заходи. У період від 1 січня до 01 жовтня 2013 р. на сайті було понад 28 000 відвідувачів (в середньому 105 осіб на день), у тому числі 18200 з них – унікальні. Це відвідувачі з України, Польщі, Росії, США, Німеччини, Великобританії та інших країн. Більшість відвідувачів з України це жителі Волинської, Київської, Львівської, Дніпропетровської та Житомирської областей. Ведеться робота над запуском російськомовної версії сайту.

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.

4. Реклама – реклама підприємства та його послуг в мережі Інтернет, впровадження мультимедійних довідників і каталогів, віртуальних 3D турів. В даний час туристські довідники і каталоги випускаються в книжковому виконанні, на відеокасетах, на лазерних дисках CD-ROM, в мережі Інтернет. Мультимедійні диски є важливим елементом просування туристичного продукту. Як і інформаційні сайти, вони мають низьку собівартість, проте, на відміну від порталу, дозволяють розмістити значно більший обсяг інформації і застосовувати різні технології (наприклад відеозйомку), значно поліпшуючи сприйняття інформації. Часто диски повторюють структуру порталів і містять посилання на інформаційні портали, на яких користувач може отримати необхідну додаткову інформацію. Електронні каталоги дозволяють віртуально подорожувати по запропонованих 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 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.). На сайті управління туризму та промоції Луцької міської ради (<http://www.lutskrada.gov.ua/VE/index.html>) розміщена віртуальна 3D екскурсія «Замок Люберта». Кафедрою комп'ютерних технологій професійного навчання Луцького НТУ розроблені віртуальні 3D-тури «Подорож Старим містом», «Подорож Луцьким замком».

Важливим напрямом використання Інтернету для просування туристичного продукту Волинської області, на нашу думку, може стати розвиток віртуального туризму. Маючи такий потужний науковий потенціал, область могла б реалізувати проекти з віртуальних подорожей по музеях області. Станом на 2013 рік – це 17 комунальних музеїв Волинської області, 78 музейних закладів на громадських засадах, з яких 5 – носять звання „Народний музей”, 177 музейних закладів системи освіти, з яких 33 – носять почесне звання „Зразковий”. Це понад 280 тис. музейних предметів основного фонду – пам'яток матеріальної та духовної культури волинського краю, які є частиною Музейного фонду України, і ряд з яких по праву вважається культурним надбанням всього людства.

Музеї Волині є визнаними джерелами духовності, науковими і культурними осередками, які дбайливо зберігають і популяризують пам'ятки минулого.

5. Системи Інтернет-бронювання – використання системи Інтернет-бронювання на веб-сайтах, участь у міжнародних системах Інтернет-бронювання. В даний час використовуються глобальні розподільчі системи GDS (Global Distribution System), що забезпечують швидке і зручне бронювання квитків на транспорті, резервування місць в готелях, прокат автомобілів, обмін валюти, замовлення квитків на розважальні та спортивні програми і т.д. Найбільшими глобальними розподільчими системами на міжнародному ринку туристичних послуг є AMADEUS, Worldspan, Galileo, Sabre (табл.1).

Таблиця 1

Глобальні розподільчі системи [2]

Показники	Sabre	AMADEUS	Galileo	Worldspan
Кількість працівників	9000	3654	Дані відсутні	3200
Розподіл	Більше 59000 турагенств	54405 турагенств у 198 країнах	Більше 52000 турагенств у 116 країнах	20210 турагенств у 60 країнах
Доходи	2,5 млрд. дол. США	1,6 млрд. євро	1,6 млрд. дол. США	Дані відсутні
Кількість бронювань	467,1 млн.	393,9 млн.	345,1 млн.	Дані відсутні
Постачальники	450 авіакомпаній, 53000 готелів, 54 компанії з прокату автомобілів	480 авіакомпаній, 54641 готелів, 47 компаній з прокату автомобілів	425 авіакомпаній, 60000 готелів, 23 компанії з прокату автомобілів, 430 туроператорів	533 авіакомпаній, 47000 готелів, 45 компаній з прокату автомобілів

Такі системи дозволяють резервувати всі основні складові туристичної інфраструктури, тобто вони фактично утворюють загальну інформаційну систему, яка пропонує розподільчі мережі для всієї туристичної галузі.

Дослідивши практику застосування сучасних інформаційних технологій туристичними підприємствами 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 області розміщують інформацію в мережі Інтернет через власні веб-сторінки. Тільки підприємства міста Луцька, які на належному рівні організували як електронний документообіг, активно використовують рекламу в Інтернеті і навіть пропонують бронювання на власних веб-сайтах (табл.2).

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.

Таблиця 2.

Застосування інформаційних технологій туристичними підприємствами Волинської області

Райони	Сфери застосування інформаційних технологій				
	автоматизація управління	автоматизація обліку	комунікації	реклама	Інтернет-бронювання
Володимир-Волинський	-	-	+	+	-
Горохівський	-	-	+	-	-
Іваничівський	-	-	+	-	-
Камінь-Каширський	-	-	-	-	-

Ківерцівський	-	-	-	-	-
Ковельський	-	-	+	+	-
Локачинський	-	-	-	-	-
Луцький	+	+	+	+	+
Любешівський	-	-	+	-	-
Любомльський	-	-	+	+	-
Маневицький	-	-	-	-	-
Ратнівський	-	-	-	-	-
Рожищенський	-	-	-	-	-
Старовижівський	-	-	-	-	-
Турійський	-	-	-	-	-
Шацький	-	-	+	+	-
м.Луцьк	+	+	+	+	+
м.Володимир-Волинський	-	-	+	+	+
м.Ковель	-	-	+	+	+
м.Нововолинськ	-	-	+	+	+

У різних видах туризму існує різна мета пошуку туристичними підприємствами Волинської області інформації в Інтернет (рис. 1). До пошукових систем звертаються за інформацією про місце подорожі, щоб переконатись у наявності пропозицій, акцій та знижок, дізнатись про ціну послуг тощо.



Рис. 1. Мета пошуку туристичними підприємствами інформації в Інтернет (%)

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

1. Слабкі комунікації. 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. 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.

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.

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.

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

#### Список використаної літератури

1. Жежнич П. Аналіз сучасних засобів автоматизації роботи з електронною документацією / П. Жежнич, О. Сопрунок, О. Марчик // Вісник НУ «Львівська політехніка»: Комп'ютерні науки та інформаційні технології – Львів: Видавництво Львівська політехніка, 2012. - №732. – С.395-399.
2. Мельниченко С.В. Інформаційні технології в туризмі: теоретичні та практичні аспекти / С.В. Мельниченко // Вісник Запорізького національного університету: Економічні науки. - Запоріжжя: Запорізький національний університет, 2010. - №2(6). – С.129-138.
3. Миронюк Ю.Б. Інформаційні технології в діяльності санаторно-готельних підприємств / Ю.Б. Миронюк // Вісник Львівської комерційної академії. / [ред. кол. : Башнянин Г.І., Апопій В. В., Вовчак О. Д. та ін.]. – Львів: Видавництво Львівської комерційної академії, 2007. – Випуск 26. – С.193-200. – (Серія економічна)
4. Панчак І. Інноваційні процеси та їх вплив на ефективність діяльності підприємств / І. Панчак // Збірник виступів на 5 науково-практичній конференції. Частина 1. – К.: Укоопосвіта, 2008. – С.110-117.
5. Рошко Н. Бухгалтерський облік і звітність суб'єктів туристичної діяльності як база для контролю та аналізу / Н. Рошко // Вісник КНУ імені Тараса Шевченка: Економіка. К.: КНУ імені Тараса Шевченка, 2011. - №130. – С.66-68
6. Спориш О.А. Використання сучасних інформаційних технологій для просування туристичного продукту Полтавщини / О.А. Спориш, Н.М. Тягунова // Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту. – Чернівці: ЧТЕІ КНТЕУ, 2009. – Випуск 1. – С.294-299.
7. Хорунжак О.В. Розвиток інформаційних технологій в туризмі / О.В. Хорунжак // Матеріали міжнародної науково-практичної конференції «Сучасні проблеми і шляхи їх вирішення в науці, транспорті, виробництві і освіті». – 2011. – Випуск 4. Том 25. – С.82-85.
8. Худо В.В. Інформаційні технології в управлінні туризмом / В.В. Худо // Міжнародний конгрес «Проблеми інформатизації рекреаційної та туристичної діяльності в Україні: перспективи культурного та економічного розвитку» - Трускавець, 2000. – С.161-166.