

УДК 621

С.М. ПОГОРЕЛОВ**ВПЛИВ ІТ НА РОЗВИТОК ТУРИСТИЧНОЇ ГАЛУЗІ**

Сучасні комп'ютерні технології активно впроваджуються в сферу туристського бізнесу, їх використання стає невід'ємною умовою успішної роботи. Відомий вислів "Хто володіє інформацією, той володіє світом" особливо актуально для сфери туристичного бізнесу, оскільки саме оперативність, надійність, точність, висока швидкість обробки і передачі інформації багато в чому визначають ефективність управлінських рішень в цій області. Реалізація цих умов можлива тільки в рамках використання інформаційних комп'ютерних систем.

Повноцінна інтеграція України в світовий туристський бізнес вимагає найшвидшої реалізації сформульованих задач і є необхідною умовою створення і просування сучасних туристських продуктів.

Загальна тенденція впровадження інформаційних технологій у сфері туризму, активна робота ряду комп'ютерних фірм, що спеціалізуються в цій області, свідчать про хороші перспективи цього напрямку.

У сьогоденних економічних умовах жорсткої конкуренції і ринкової економіки жодна успішна туристична фірма не може повноцінно розвиватися й ефективно просуватися без сучасних автоматизованих інформаційних технологій.

Для більшості турфірм України (60 %), впровадження ІТ управління є необхідним, і вже стало реальним фактом, критично важливим для успішного розвитку бізнесу. Як в усьому світі, так і в Україні, використання сучасних ІТ стає засобом конкурентної боротьби туроператорів. У сучасних умовах неможливо забезпечити якісне ведення туристичного бізнесу без впровадження й застосування новітніх інформаційних технологій. Саме їх використання на практиці забезпечує дотримання суб'єктами туристичної діяльності комплексу взаємодіючих і взаємодоповнюючих вимог, що формують якість туристичних послуг.

Ключові слова: система, ефективність, контроль, стратегія, технологія, методика, туризм, організація, менеджер.

С.Н. ПОГОРЕЛОВ**ВЛИЯНИЕ ИТ НА РАЗВИТИЕ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ОТРАСЛИ**

Современные компьютерные технологии активно внедряются в сферу туристского бизнеса, их применение становится неотъемлемым условием успешной работы. Известное изречение "Кто владеет информацией, тот владеет миром" особенно актуально для сферы туристского бизнеса, так как именно оперативность, надежность, точность, высокая скорость обработки и передачи информации во многом определяют эффективность управленческих решений в этой области. Реализация этих условий возможна только в рамках использования информационных компьютерных систем.

Полноценная интеграция Украины в мировой туристский бизнес требует скорейшей реализации сформулированных задач и является необходимым условием создания и продвижения современных туристских продуктов.

Общая тенденция внедрения информационных технологий в сфере туризма, активная работа ряда компьютерных фирм, специализирующихся в этой области, свидетельствуют о хороших перспективах этого направления.

В сегодняшних экономических условиях жесткой конкуренции и рыночной экономики ни одна успешная туристическая фирма не может полноценно развиваться и эффективно продвигаться без современных автоматизированных информационных технологий.

Для большинства турфирм Украины (60 %), внедрение ИТ управления является необходимым, и уже стало реальным фактом, критически важным для успешного развития бизнеса. Как во всем мире, так и в Украине, использование современных ИТ становится средством конкурентной борьбы туроператоров.

В современных условиях невозможно обеспечить качественное ведение туристического бизнеса без внедрения и применения новейших информационных технологий. Именно их использование на практике обеспечивает соблюдение субъектами туристической деятельности комплекса взаимодействующих и взаимодополняющих требований, формирующие качество туристических услуг.

Ключевые слова: система, эффективность, контроль, стратегия, технология, методика, туризм, организация, менеджер.

S.M. POHORIELOV**THE IMPACT OF IT ON DEVELOPMENT OF THE TOURISM INDUSTRY**

Modern computer technologies are actively introduced into the tourism business, their application becomes an essential condition for successful work. The well-known saying "who owns the information, owns the world" is especially important for the tourism business, as it is the efficiency, reliability, accuracy, high speed of processing and transmission of information largely determine the effectiveness of management decisions in this area. The implementation of these conditions is possible only within the framework of the use of information computer systems.

Full integration of Ukraine into the world tourism business requires the speedy implementation of the formulated tasks and is a necessary condition for the creation and promotion of modern tourist products.

The General trend of the introduction of information technologies in the field of tourism, the active work of a number of computer companies specializing in this field, indicate good prospects for this direction.

In today's economic conditions of fierce competition and market economy, no successful travel Agency can fully develop and effectively move without modern automated information technologies.

For most travel agencies in Ukraine (60 %), the introduction of it management is necessary, and has become a real fact, critical to the successful development of the business. As all over the world, and in Ukraine, the use of modern it becomes a means of competition of tour operators.

In modern conditions, it is impossible to ensure the quality of tourism business without the introduction and application of the latest information technologies. It is their use in practice that ensures compliance by the subjects of tourism activities with the complex of interacting and complementary requirements that form the quality of tourist services.

Keywords: system, efficiency, control, strategy, technology, methodology, tourism, organization, manager.

Одним з принципів класифікації країн з економічної точки зору є їх поділ відповідно з розміром частки ІТ-галузі у створенні ВВП. При такому підході країни можна умовно поділити на аутсайдерів, поставників сировини, кваліфікованих виконавців та на інноваційних та технологічних лідерів.

Згідно звітів аналітиків об'єм інформаційно-телекомунікаційного ринку в 2016 р. склав 2,1 трлн євро,

причому на частку ІТ припадає приблизно 46%, а на частку телекомунікаційного ринку – 55%. Ділення інформаційно-телекомунікаційного ринку відбувається наступним чином: приблизно 30% США та Європа, більше 10% - Японія, та менше 30% - усі інші країни, але найбільшими темпами розвиток даного ринку відбувається саме в країнах, що розвиваються.

Дані в абсолютних числах та темпах розвитку ІТ-ринку далеко не повністю відображають стан ІТ індустрії в конкретній країні. Важливими показниками в цьому сенсі є ступінь необхідності інформаційних технологій, рівень ринкової споживачької зрілості, а також різноманіття інформаційних технологій та складність представлених у країні ІТ-послуг. Для аналізу даних показників варто звернутися до міжнародного рейтингу країн по зрілості ринку ІТ-послуг – ІТ-Services Country Maturity Index (ITS-CMI). Ця дані, розроблені та розраховані вченими на основі різних статистичних даних різних закордонних організацій станом на 2016 рік, представляє собою аналітичний інструмент для комплексної оцінки рівня зрілості по питанням ефективного застосування інформаційних технологій в різних країнах.

Для оцінки технологічного рівня країни в сфері ІТ використовується співвідношення загальних видатків на ІТ до обсягу ВВП. По цьому показнику в десятку лідерів входять Швейцарія, Швеція, Данія, Великобританія, Фінляндія, США, Австралія, Нідерланди, Сінгапур, Норвегія.

Рівень ринкової споживачької зрілості розраховується як співвідношення обсягу представлених на ринку ІТ-послуг до загального обсягу ІТ-ринку. Тут також лідирують Японія, Фінляндія, Іспанія, Швеція, Великобританія, Канада, США, Бельгія, Німеччина, Норвегія.

Ступінь розмаїття та складності представлених у країні ІТ-послуг є найбільш значним критерієм для оцінки зрілості вказаного ринку та визначається на основі:

відношення обсягу засобів, необхідних на підтримку та обслуговування апаратних та програмних ІТ-продуктів, до витрат на їх придбання;

відношення затрат на аутсорсинг до загальних витрат на придбання ІТ-послуг;

відношення затрат на аутсорсинг бізнес-процесів до загальних витрат на покупку ІТ-послуг.

По цьому комплексному показнику в десятку лідерів входять Японія, Фінляндія, Канада, США, Великобританія, Іспанія, Австралія, Німеччина, Нова Зеландія, Швеція. Для визначення рейтингу ITS-CMI усі вище вказані показники нормуються, а потім складаються.

Таки чином були визначені основні лідери в сфері інформаційних технологій у світі. Серед них країни Західної Європи, США, Канада, Австралія та Японія. У той же час найбільші темпи росту сфери ІТ спостерігаються у країн, що розвиваються.

Інформаційний сектор (ІС) економіки України включає в себе: сферу виробництва знань – науку та НДДКР і сферу інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ), що в свою чергу включає виробництво засобів обробки і зберігання інформації – електронну промисловість виробництво напівпровідників, процесорів, комп'ютерів і телекомунікаційного обладнання, розробку інформаційних технологій і програмного забезпечення та інфокомунікації, які забезпечують генерацію, обробку, зберігання та передачу даних. [14]

Українська сфера ІКТ є в основному не стільки виробництвом ІКТ-продукції, скільки наданням послуг дистрибуції, інтеграцією обладнання і програмного забезпечення, інсталяцією готових програмних продуктів (ПП) і систем, будівництвом телекомунікаційних мереж та наданням послуг.

Створення та впровадження ПП. За підсумками 2016 року на встановлення і підтримку ПП і обладнання припадає 51% всього ринку ІТ-послуг в Україні, що становить 98,022 млн. дол., на системну інтеграцію програмного забезпечення – 25% (48,05 млн. дол.), розробку і доопрацювання ПП – 10%, по 5% - на аутсорсинг та ІТ-консалтинг (всього 19,2 млн. дол.), на ІТ-навчання і тренінги – всього 4% (7.68 млн. дол.).

Надання телекомунікаційних послуг.

Ринок телекомунікаційних послуг України стрімко розвивається якісно і кількісно. Темпи зростання доходів галузі досягають 20-30% щорічно, випереджаючи показники темпів зростання економіки країни практично в усіх галузях. Протягом 2016-2017 років обсяги телекомунікаційних послуг збільшилися в 3 рази.

За 2017 рік споживачам було реалізовано послуг зв'язку на суму 40 млрд. грн., зокрема населенню – на 16,1 млрд. грн., що порівняно з обсягами 2016 року відповідно більше на 19,4% і на 20,7%. Частка доходів від надання послуг зв'язку в загальному обсязі ВВП за цей період становила 5,8% (дод.6) [14]. Такий показник у розвинених країнах світу досягає 5,0%. Таким чином тенденції розвитку телекомунікацій в Україні відповідають світовим.

У загальному обсязі послуг реалізованих споживачам підприємствами сфери послуг в 2017 році, частка послуг різних видів зв'язку становила приблизно 30%.

Спостерігається позитивна динаміка зростання частки доходів від надання телекомунікаційних послуг в загальному обсязі доходів від надання послуг зв'язку, протягом 2012-2017 років вона зросла з 92,5% до 94,5% і становила 37,8 млрд. грн. (5,3% ВВП).

В наш час найбільша частина технологічних розробок в галузі інформаційних технологій застосовується для вирішення оперативних управлінських задач. Новітні розробки свідчать про зростання можливостей вдосконалення інформаційних технологій в таких ключових напрямках:

• значне підвищення показників ефективності технологій;

• спрощення доступу і розширення потенційних можливостей засобів програмного забезпечення і широкого застосування "відкритих технологій";

• створення дружнього інтерфейсу для користувача;

• істотне покращення якості і функцій інформаційних технологій та зниження їх вартості.

Використання електронних таблиць, наприклад, особливо корисне у питаннях фінансового контролю. Експертні системи створюють сприятливі умови для автоматизації рейтингу кредиту, а також процесу навчання у сфері фінансів. Телеконференції полегшують спілкування менеджерів, які можуть бути віддалені географічно, таким чином, економляться витрати і прискорюються прийняття рішень. Системи демонстраційних залів, які оснащені базами даних і відеозв'язком, сприяють плануванню і контролю: затрати на інвестиції в нові технології дуже високі, навіть беручи до уваги великі потенційні можливості останніх досягнень. Туристичний бізнес, будучи однією з найдинамічніших сфер економіки, є високо насиченою інформаційною галузю. Іншими словами, збір, зберігання, обробка і передача актуальної інформації є найважливішою і необхідною умовою функціонування будь-якого туристського підприємства. Успіх бізнесу деяких галузей

економіки напряму залежить від швидкості передачі і обміну інформацією, від її актуальності, своєчасності отримання, адекватності і повноти. У зв'язку з цим успішний розвиток туристського бізнесу припускає широке використання новітніх технологій як в області створення туристичного продукту, так і його просування на ринок послуг.

Сучасні комп'ютерні технології активно упродовжуються в сферу туристичного бізнесу, і їх вживання стає невід'ємною умовою підвищення конкурентоспроможності будь-якого туристичного підприємства. Індустрія туризму дозволяє використовувати усе різноманіття комп'ютерних технологій, починаючи від спеціалізованих програмних продуктів управління окремою туристською фірмою до вживання глобальних комп'ютерних мереж. На сьогоднішній день в туризмі використовується достатньо багато новітніх комп'ютерних технологій, наприклад, глобальні комп'ютерні системи резервування, інтегровані комунікаційні мережі, системи мультимедіа, Smart Cards, інформаційні системи менеджменту і ін. Перераховані вище інформаційні технології використовуються з різним ступенем активності і мають неоднакове розповсюдження. Розрізняється також ступінь їх впливу на розвиток туристської індустрії.

Вплив інформаційних технологій на туризм відчувається на різних стадіях створення і просування туристичного продукту.

Найбільший вплив сучасні комп'ютерні технології мають на просування туристичного продукту (розповсюдження і продажі). Перш за все це стосується можливості формування нових маркетингових каналів просування і збуту туристичного продукту. Так, в області реклами широке поширення набула пряма розсилка туристської інформації по електронній пошті (direct-mail). Останніми роками більшість туристських підприємств створює свої власні сайти в Інтернеті, а також використовує баннерну рекламу. Хоча ефективність цих каналів розповсюдження туристського продукту в Україні не дуже висока, цей напрям слід розглядати як перспективний.

На Заході вже зараз на туристський ринок починає активно проникати і впроваджуватися електронна комерція. Вже існують електронні туристичні офіси, наприклад туристичне бюро "Експеди" фірми Microsoft, що дозволяє будь-якому власнику кредитної карти 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 туристичних продуктів може в найближчому майбутньому реалізуватися через електронну комерцію. Таким чином, комп'ютерні технології спровокували створення і вживання принципово нових електронних маркетингових каналів просування і збуту туристичного продукту.

Комп'ютерні системи резервування CRS (Computer Reservation System), що з'явилися в середині 60-х рр. XX ст., дозволили 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 об'ємів і різноманітності пропонованих послуг і т.д., а також з'явилися можливості забезпечення оптимізації завантаження авіалайнерів, реалізації стратегії гнучкого

ціноутворення, вживання нових управлінських методів і т.д. Висока надійність і зручність цих систем резервування сприяли їх швидкому і широкому розповсюдженню. В даний час 98 % зарубіжних підприємств сфери туризму використовують системи бронювання. На українському ринку представлені в основному такі системи глобального резервування, як Amadeus, Galileo Worldspan. Комп'ютерна система бронювання Amadeus функціонує на українському ринку з 1996 р., і на даний момент в Україні налічується більше 200 туристичних фірм - користувачів системи.

Одним з основних напрямів вживання інформаційних технологій в туризмі є упродовження 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, проглянути ці маршрути в активному режимі, одержати інформацію про країну, об'єктах по трасі маршруту, дані про готелі, кемпінги, готелі і інші засоби розміщення, ознайомитися з системою пільг і знижок, а також законодавством у сфері туризму. Крім того, в цих каталогах звичайно приводяться інформація про правила оформлення туристських документів, туристські формальності, моделі поведінки туриста в екстремальних ситуаціях і т.д. Клієнт може спланувати програму туру, вибрати його по заданих оптимальних параметрах (ціна, система пільг, система транспорту, сезон і ін.).

Використання мультимедійних технологій оперативно надає потенційному клієнту інформацію про будь-який тур, що цікавить його, і тим самим дозволяє швидко і безпомилково вибрати відповідний туристичний продукт. При цьому туроператор (туристичний агент) має нагоду при необхідності внести зміни в даний тур або сформувати новий ексклюзивний тур, провести бронювання місць і продати туристу створену в оперативному режимі туристську послугу.

В області менеджменту в туристському бізнесі відбулися також кардинальні зміни. Сучасний рівень розвитку туристичного бізнесу і жорстка конкуренція в цій області додають особливу важливість інформаційним системам туристичних агентств. Функціональні можливості цих систем повинні забезпечувати введення, редагування і зберігання інформації про тури, готелях, клієнтах, про стан заявок, передбачати висновок 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) і інші можливості. Ці системи не тільки прискорюють процес розрахунків і формування документів, але і можуть зменшувати вартість послуг (туристичного пакета), вибравши оптимальний за ціною варіант доставки клієнтів, розміщення і т.п. Замовлення на розробку унікальної інформаційної системи автоматизації туристського офісу коштує достатньо дорого, та і в даний час в цьому немає особливої необхідності, оскільки існує ряд програмних продуктів, що добре зарекомендували себе.

На ринку програмних продуктів представлено декілька комп'ютерних систем, що дозволяють автоматизувати внутрішню діяльність туристської фірми. Як правило, ці

системи забезпечують ведення довідкових баз даних по клієнтах, партнерам, готелям, транспорту, посольствам, а також ведення турів і облік платежів, прийом замовлень і роботу з клієнтами, формування вихідних документів і т.д. Практично всі програмні комплекси забезпечують формування бухгалтерської звітності і часто експорт-імпорт даних в спеціалізовані бухгалтерські програми.

Разом з автоматизацією туристичних фірм ведеться аналогічна розробка програм автоматизації діяльності готелів, ресторанів і інших підприємств туристичного бізнесу. Вживання інформаційних систем в цій області приводить до істотних змін в менеджменті, а також підвищує якість обслуговування.

Список літератури:

1. Комп'ютерні інформаційні технології в туризмі / М.М. Скопень. - К.: Кондор, 2005. - 301 с.
2. Туризм в Україні: стат. зб. - К.: Держкомстат України, 2008. - 184 с.
3. Тенденції мирового туризму [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://top.tourua.com/2007/14/03>.
4. Якушкіна М. Galileo под новым трендом / М. Якушкіна // Турбизнес. - 2007. - № 2. - С. 12.
5. Угода між Урядом України та Урядом Королівства Нідерландів про повітряне сполучення [Електронний ресурс] / Офіційний сайт Міністерства транспорту та зв'язку України. - Режим доступу: www.mtu.gov.ua/mintrans/control.
6. Туристичні потоки. Пасажирські перевезення. Кількість проведених виставкових заходів [Електронний ресурс] / Офіційний сайт Держ. ком. статистики України. - Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>.
7. Інтернет изменил туристическую индустрию в ближайшее время [Електронний ресурс] / Сайт Держ. служби туризму і курортів Міністерства культури і туризму України. - Режим доступу: <http://www.tourism.gov.ua/publ.aspx>.
8. Основные показатели развития туризма в мире. Данные Всемирной туристской организации [Електронний ресурс] / Сайт Всемирной туристской организации (ЮНВТО). - Режим доступу: www.world-tourism.org.
9. Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг: ГОСТ 28681.1-95. - [Чинний від 1997-01-01]. - К.: Держстандарт України, 1996. - 14 с.
10. Забалдіна Ю.Б. Маркетинг туристического предприятия: навч. посіб. / Ю.Б. Забалдіна. - К.: Муз. Україна, 2002. - 196 с.
11. Погорелов С.М. Методика оцінки рівня організації праці менеджерів // Вісник НТУ «Харківський політехнічний інститут» (економічні науки). Збірник наукових праць. - Х.: НТУ «ХПІ». - 2018. - № 15 (1291). - С 125-128
12. Погорелов С.М. Особливості застосування інформаційних технологій в менеджменті та економіці // Вісник НТУ «Харківський політехнічний інститут» (економічні науки). Збірник наукових праць. - Х.: НТУ «ХПІ». - 2018. - № 19 (1295). - С 151-155

References(transliterated) :

1. *Kompiuterni informatsiini tekhnolohii v turyzmi* / M.M. Skopen. - K.: Kondor, 2005. - 301 s.
2. *Turyzm v Ukraini*: stat. zb. - K.: Derzhkomstat Ukrainy, 2008. - 184 s.
3. *Tendentsyy myrovoho turyzma* [Elektronnyi resurs]. - Rezhym dostupa: <http://top.tourua.com/2007/14/03>.
4. Yakushkina M. *Galileo pod novym trendom* / M. Yakushkina // Turbyznes. - 2007. - № 2. - S. 12.
5. *Uhoda mizh Uriadom Ukrainy ta Uriadom Korolivstva Niderlandiv pro povitriane spoluchennia* [Elektronnyi resurs] / Ofitsiyniy sait Ministerstva transportu ta zviazku Ukrainy. - Rezhym dostupu: www.mtu.gov.ua/mintrans/control.
6. *Turystychni potoky. Pasazhyrski perevezennia. Kilkist provedenykh vystavkovykh zakhodiv* [Elektronnyi resurs] / Ofitsiyniy sait Derzh. kom. statystyky Ukrainy. - Rezhym dostupu: <http://www.ukrstat.gov.ua>.
7. *Internet yzmenyt turyndustryiu v blyzhaisheie vremia* [Elektronnyi resurs] / Sait Derzh. sluzhby turyzmu i kurortiv Ministerstva kultury i turyzmu Ukrainy. - Rezhym dostupa: <http://www.tourism.gov.ua/publ.aspx>.
8. *Osnovnye pokazately razvytiia turyzma v myre. Dannye Vsemirnoi turystskoi orhanyzatsyy* [Elektronnyi resurs] / Sait Vsemirnoi turystskoi orhanyzatsyy (IUNVTO). - Rezhym dostupa: www.world-tourism.org.
9. *Turystsko-ekskursyonnoe obsluzhyvanye. Proektyrovanye turystskyykh usluh*: HOST 28681.1-95. - [Chynnyi vid 1997-01-01]. - K.: Derzhstandart Ukrainy, 1996. - 14 s.
10. Zabdina Yu.B. *Marketynh turystychnoho pidpriemstva*: navch. posib. / Yu.B. Zabdina. - K.: Muz. Ukraina, 2002. - 196 s.
11. Pohorielov S.M. *Metodyka otsinky rivnia orhanizatsii pratsi menedzheriv* // Visnyk NTU «Kharkivskiy politekhnichnyi instytut» (ekonomichni nauky). Zbiryk naukovykh prats. - Kh.: NTU «KhPI». - 2018. - № 15 (1291). - S 125-128
12. Pohorielov S.M. *Osoblyvosti zastosuvannia informatsiynykh tekhnolohii v menedzmentii ta ekonomitsii* // Visnyk NTU «Kharkivskiy politekhnichnyi instytut» (ekonomichni nauky). Zbiryk naukovykh prats. - Kh.: NTU «KhPI». - 2018. - № 19 (1295). - S 151-155

Надійшла (received) 22.11.2018

Відомості про авторів / Сведения об авторах / About the Authors

Погорелов Сергій Миколайович (Погорелов Сергей Николаевич, Pohorielov Serhii Mukolaevich) – кандидат економічних наук, професор, Національний технічний університет «Харківський політехнічний інститут», професор кафедри організація виробництва і управління персоналом; тел.: (057) 707-65-07; e-mail: pogser.sp@gmail.com, (ORCID: 0000-0003-0868-2002)