

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

**РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності 242 «Туризм»**

**на тему: «Управління комунікаційною діяльністю туристичного підприємства
на основі впровадження сучасних інформаційних технологій на прикладі ТОВ
«Селезньов Тур»**

Виконавець

студент факультету міжнародної економіки
Кучеренко Лев Борисович

/підпис/

Науковий керівник

к.е.н., ст. викладач
Бедрадіна Ганна Костянтинівна

/підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність дослідження. На сьогоднішній день туризм – глобальний комп'ютеризований бізнес. Він являє собою торгівлю послугами. Причому, по-перше, - це комплексна і різноманітна послуга, як з точки зору виробника, так і споживача. По-друге, - це невидима, мінлива, інтегрована послуга. І, по-третє, - це інформаційно-насичена послуга. Сучасна туристична послуга стає більш гнучкою та індивідуальною, більш привабливою і доступною для споживача. Саме ці характеристики туризму представляють його як галузь ідеально підходить для застосування інформаційних технологій. У сучасних умовах вже неможливо забезпечити якісне ведення туристичного бізнесу без впровадження й застосування новітніх інформаційних технологій, які забезпечують: інтеграцію і зв'язок, покращення якості послуг, передачу великого обсягу інформації, збільшення швидкості обслуговування та ефективність діяльності, можливість враховувати потреби кожного споживача, ефективний зворотній зв'язок. Проникнення сучасних інформаційних технологій в різні сфери людської діяльності, на сьогоднішній день стає одним з найважливіших чинників підвищення ефективності процесів, важливість якого ще не до кінця усвідомлена багатьма підприємствами сфери туризму. Підприємства, які усвідомили можливості інформаційних ресурсів і комп'ютерних технологій, а пізніше впровадивши їх у свою діяльність, змогли не тільки оптимізувати виробництво, але й придбати конкурентні переваги, що дозволили їм вижити в умовах кризи.

Метою дослідження є аналіз методів управління комунікаційною діяльністю туристичного підприємства на основі впровадження сучасних інформаційних технологій (на прикладі ТОВ «Селезньов Тур»).

Завдання дослідження:

- розглянути сутність, поняття та основні напрями застосування інформаційних технологій в сфері туризму;
- виявити вплив сучасних інформаційних технологій на комунікаційну діяльність туристичних підприємств;
- надати загальну характеристику туристичного підприємства ТОВ «Селезньов Тур»;
- зробити організаційно-економічний аналіз діяльності туристичного підприємства ТОВ «Селезньов Тур»;
- дослідити вплив впровадження сучасних інформаційних технологій на комунікаційну діяльність туристичного підприємства;
- обґрунтувати перспективні напрями використання інформаційних технологій для удосконалення комунікаційної діяльності туристичного підприємства;
- запропонувати заходи спрямовані на удосконалення використання сучасних інформаційних технологій на туристичному підприємстві ТОВ «Селезньов тур».

Об'єктом дослідження – є процес управління комунікаційною діяльністю туристичного підприємства на основі впровадження сучасних інформаційних технологій.

Предметом дослідження – є оцінка та вплив впровадження сучасних інформаційних технологій на комунікаційну діяльність туристичного підприємства ТОВ «Селезньов тур».

Методи дослідження. Методичними засадами кваліфікаційної роботи є положення економічної теорії, наукові праці вітчизняних і зарубіжних вчених, які стосуються проблематики розвитку впровадження сучасних інформаційних технологій на комунікаційну діяльність в сфері туризму. У роботі використано наступні методи дослідження: логічно-теоретичні, статистичні, прогностичні та економіко-математичні методи, системного аналізу і синтезу, узагальнення.

Інформаційна база дослідження. Дослідження щодо використання новітніх інформаційних технологій у діяльності підприємств туристичної сфери і туризмі в цілому здійснювали: С. Арімов, В. Балута, П. Бурцев, А. Галиновський, О. Губанова, В. Гуляєв, А. Демаш, М. Єфремова, І. Зорін, І. Калашников, В. Квартальнов, Д. Купінський, Ю. Миронов, М. Морозов, Н. Морозова, Т. Новгородцев, Н. Плотнікова, М. Огороков, М. Робсон, М. Скопень, О. Тоффлер, Ф. Уллах, М. Хайдеггер, А. Шлевков, С. Чупров та інші.

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 82 сторінки. Робота містить 18 таблиць та 5 малюнків. Список використаних джерел включає 39 найменувань.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «Теоретичні аспекти комунікаційної діяльності в туризмі на основі інформаційних технологій» дано визначення поняттю «інформаційні технології» та оцінка їх впливу на комунікаційну діяльність туристичних компаній. Розкриті основні напрямки застосування інформаційних технологій на підприємствах сфери туризму. Інформаційні технології - це система методів, процесів та способів використання обчислювальної техніки і систем зв'язку для створення, збору, передачі, пошуку, оброблення та поширення інформації з метою ефективної організації діяльності людей. вони використовуються для збору, обробки, аналізу, зберігання, розповсюдження і застосування інформації.

У другому розділі Аналіз фінансово-економічної діяльності туристичного підприємства ТОВ «Селезньов Тур» надана характеристика туристичного підприємства та проаналізовано фінансово-господарську діяльність. Для спільного вивчення зовнішнього і внутрішнього середовища туристичної фірми «Селезньов Тур», а також для виявлення сильних і слабких сторін, загроз і можливостей застосовувався SWOT-аналіз. Відповідно до виявлених проблем, визначено основні стратегічні напрямки розвитку підприємства.

У третьому розділі «Шляхи вдосконалення та перспективи використання інформаційних технологій в комунікаційній діяльності туристичного підприємства»

запропоновано заходи щодо удосконалення використання сучасних інформаційних технологій на туристичному підприємстві «ТОВ Селезньов тур» та доведено доцільність запропонованих заходів.

ВИСНОВКИ

На сьогоднішній день без інформаційних технологій повноцінне функціонування туристичного підприємства є неможливим. Вплив інформаційних технологій на міжнародний та вітчизняний туризм призвів до трансформувannya всієї сфери з тієї, що орієнтувалася на обслуговуванні організованих груп туристів, на багатогалузеву діяльність, що спрямована на задоволення різних потреб індивідуальних клієнтів.

У першому розділі були розглянуті поняття, сутність та основні напрями застосування інформаційних технологій в сфері туризму. Інформаційні технології - це системи методів використання сучасної обчислюваної техніки та систем комунікацій для збору, передачі, пошуку, оброблення та поширення інформації, метою яких є зробити працю людей більш зручною та ефективною. На сьогоднішній день завдяки технологіям стало набагато швидше та легше створювати і реалізовувати туристичні продукти, вирішувати завдання маркетингового планування та підвищувати конкурентоздатність компанії.

Вплив сучасних інформаційних технологій на комунікаційну діяльність туристичних підприємств полягає в тому, що на сьогоднішній день, завдяки їм, стало набагато швидше та легше створювати і реалізовувати туристичні продукти, вирішувати завдання маркетингового планування, підвищувати конкурентоздатність та керувати роботою підприємства.

У другому розділі роботи була проведена повна характеристика туристичного підприємства ТОВ «Селезньов Тур». Були досліджені такі показники, як дохід компанії, кількість проданих турів, кількість обслугованих туристів, витрати компанії на рекламу та маркетинг. За даними аналізу слідує висновок, що компанія є прибутковою та має постійний потік клієнтів.

При дослідженні впливу впровадження сучасних інформаційних технологій на комунікаційну діяльність туристичного підприємства, було помічено, що головна проблема компанії сьогодні - це те, що сайт підприємства частково не працює, а саме відсутня можливість пошуку турів, їх продажу, замовлення авіаквитків та бронювання номерів у готелях. Все це робить сайт компанії ТОВ «Селезньов тур» мало корисним для потенційних клієнтів.

Третій розділ було присвячено обґрунтуванню перспективних напрямків використання інформаційних технологій для удосконалення комунікаційної діяльності туристичного підприємства. Таким чином було з'ясовано, що дуже перспективні напрямки інформаційних технологій на сьогоднішній день - це інтернет-ресурси, мобільні додатки та чат-боти.

У рамках пошуку заходів, які спрямовані на удосконалення використання сучасних інформаційних технологій на туристичному підприємстві ТОВ «Селезньов тур», були запропоновані певні дії для приведення сайту компанії у робочий стан, створення власного мобільного додатку та чат-боту для месенджерів, якими користується компанія.

Шляхом підрахунку затрат на розробку та впровадження у роботу підприємства даних інструментів комунікації, було встановлено, що ці заходи не потребують значних інвестицій, та можуть бути втілені за рахунок туристичного підприємства ТОВ «Селезньов тур».

АНОТАЦІЯ

Кучеренко Л.Б.

«Управління комунікаційною діяльністю туристичного підприємства на основі впровадження сучасних інформаційних технологій на прикладі ТОВ «Селезньов Тур»

кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 242 «Туризм»

Одеський національний економічний університет

м. Одеса, 2022 рік

Кваліфікаційна робота бакалавра складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження – процес управління комунікаційною діяльністю туристичного підприємства на основі впровадження сучасних інформаційних технологій.

У першому розділі розглядається сутність, основні напрями та вплив застосування інформаційних технологій в сфері туризму.

У другому розділі аналізується фінансово-господарська діяльність туристичного підприємства ТОВ «Селезньов Тур».

У третьому розділі запропоновані заходи, які спрямовані на удосконалення використання інформаційних технологій на туристичному підприємстві «ТОВ Селезньов тур».

Ключові слова: інформаційні технології, туристична індустрія, системи бронювання, ефективність впровадження технологій, заходи підвищення ефективності.

ANNOTATION

Kucherenko L.B.

"Management of communication activities of a tourist enterprise on the basis of the introduction of modern information technologies on the example of LTD «Seleznev Tour»

qualification work for obtaining an educational bachelor's degree in specialty 242 «Tourism»

Odessa national economic University

Odessa, 2022

The bachelor's thesis consists of three sections. The object of research is the process of managing the communication activities of a tourist enterprise on the basis of the introduction of modern information technologies.

The first section considers the essence, main directions and impact of the use of information technology in tourism.

The second section analyzes the financial and economic activities of the LTD «Seleznev Tour».

The third section proposes measures aimed at improving the use of information technology at the tourist enterprise LTD «Seleznev Tour».

Keywords: information technologies, tourism industry, reservation systems, efficiency of technology implementation, efficiency measures.