

# ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ТУРИСТИЧНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

Теслик А. В.<sup>1</sup>, Орлик О. В.<sup>2</sup>

1 – студент, кафедра Інформаційних систем в економіці,

2 – канд. екон. наук, доцент, кафедра Інформаційних систем в економіці  
Одеський національний економічний університет, м. Одеса

## АНОТАЦІЇ

**Теслик А. В., Орлик О. В. Інформаційні технології в туристичній діяльності.** Показано, що туристична індустрія ідеально пристосована для впровадження сучасних інформаційних технологій, і за останні десятиліття зазнала значного впливу науково-технічного прогресу. Наведено перелік інформаційних систем, охоплених системою інформаційних технологій в туризмі. Визначено найважливіші задачі, які вирішуються за допомогою автоматизації діяльності туристичної фірми.

**Ключові слова:** інформаційні технології, інформація, системи бронювання, Інтернет, автоматизація.

**Теслик А. В., Орлик О. В. Информационные технологии в туристической деятельности.** Показано, что туристическая индустрия идеально приспособлена для внедрения современных информационных технологий, и за последние десятилетия претерпела значительного влияния научно-технического прогресса. Наведен перечень информационных систем, охваченных системой информационных технологий в туризме. Определены важнейшие задачи, которые решаются с помощью автоматизации деятельности туристической фирмы.

**Ключевые слова:** информационные технологи, информация, системы бронирования, Интернет, автоматизация.

**Teslik A. V., Orlyk O. V. Information technologies in tourism sphere.** It is shown that the tourism industry is ideally adapted for the adoption of new technologies and for the last 10 years it has undergone the significant impact of scientific and technological advance. The list of informational systems is given, which were included by the system of information technologies in tourism. The main aims are defined that are decided with the help of automatization in travel agency.

**Keywords:** information technologies, information, reservation systems, Internet, automatization.

## ПОСИЛАННЯ НА РЕСУРС

Теслик, А. В. *Інформаційні технології в туристичній діяльності* [Текст] / А. В. Теслик, О. В. Орлик // Інформатика та інформаційні технології : студ. наук. конф., 20 квітня 2015 р. : матер. конф. — Одеса, ОНЕУ. — С. 40-43.

Створення інформаційних технологій на сьогоднішній день має велике значення для розвитку суспільства. Вони активно перетворюють інші технології матеріального і нематеріального виробництва, в кінцевому підсумку формуючи новий стиль роботи, спосіб життя в цілому.

Суть інформаційних технологій становлять методи і засоби формування та підтримки інформаційних потоків в системах управління об'єктами, у тому числі, підприємствами сфери туризму.

Прийняття важливих управлінських рішень з метою досягнення очікуваного кінцевого результату – прибутку, може відбуватися лише способом використання потоку правдивої та своєчасної інформації. Це життєво необхідно для успішної діяльності туристичної фірми. Учасники туристського ринку обмінюються інформацією протягом дня, саме тому виникає необхідність у вмінні збирати та опрацьовувати її. Отже, розвиток інформаційних технологій (ІТ) в туризмі має першочергове значення.

Сфера туризму ідеально пристосована для впровадження сучасних ІТ, тому за останні десятиліття вона зазнала значного впливу науково-технічного прогресу.

Система ІТ в туризмі охоплює наступні інформаційні системи (ІС):

- *менеджменту;*
- *глобальні системи бронювання;*
- *мультимедіа;*
- *інтегровані комунікаційні мережі.*

На ринку туристичних послуг діють глобальні дистриб'юторські системи – AMADEUS, WORLDSPAN, SABRE, GALILEO, та інші системи бронювання і резервування, які пропонують турагентствам можливість бронювання та доступ до баз даних постачальників туристичних послуг по всьому світу. З появою та поширенням Інтернету, підвищенням комп'ютерної грамотності, необхідність в установці спеціального обладнання та навчанні співробітників турагентств, що гальмувала розвиток даних систем, відпала, з'явилась можливість виходу на кінцевого споживача.

Технологія роботи в таких системах побудована на складних командах, а довідка, закладена в систему, являє собою простий текст. У цих системах немає фотографій, карт та іншої графічної інформації. Через ці системи в основному реалізуються авіа і залізничні квитки. Нині із такими системами в основному працюють великі готелі, що бронюють квитки для своїх гостей. Багато фірм, що відповідають за експлуатацію систем бронювання, ведуть розробки програм, що дозволяють працювати з цими системами через Інтернет. Нові системи бронювання використовують як зв'язок між своїми базами даних та клієнтами – Інтернет, а як термінал – звичайний комп'ютер. Витрати на роботу через них невисокі і доступні навіть невеликим готелям.

Крім глобальних дистриб'юторських систем, отримати інформацію про послуги готелів, забронювати номери можна за допомогою публічних інформаційних порталів та власних сторінок в Інтернеті. Інформаційні портали

надають широкий спектр інформації про туристичні фірми, агентства, можливість вибору та замовлення туру, створюють належні умови для того, щоб ознайомитися з новинами туризму, описом курортів, країн, отримати значний обсяг корисної інформації про особливості подорожі та інше. Спеціалізовані web-сторінки містять інформацію про туристичні послуги, оформлення й відправлення замовлень, оформлення документів у режимі он-лайн для розрахунків традиційним шляхом з використанням стандартних засобів.

Інформаційні технології управління з'явилися у світовій індустрії давно, на українському ринку – присутні відносно недавно. Для більшості фірм України, які займаються туристичною діяльністю, впровадження автоматизованих систем управління (АСУ) є необхідним і важливим для успішного розвитку бізнесу. Тому українська туристична індустрія сьогодні переживає етап масштабної переорієнтації з паперово-ручного методу роботи на застосування АСУ. Існують такі рівні автоматизації:

- офісна оргтехніка (телефони, факси, ксерокси);
- комп'ютери із стандартним програмним забезпеченням типу Microsoft Office;
- спеціальне програмне забезпечення – BackOffice та його зв'язок з глобальними системами бронювання;
- наявність власних Інтернет-магазинів.

Найважливіші задачі, які вирішуються за допомогою автоматизації діяльності туристичної фірми, наведені у таблиці.

Таблиця

#### ЗАДАЧІ АВТОМАТИЗАЦІЇ ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

№	ЗАДАЧА	СУТНІСТЬ
1.	Моніторинг стану ринку	Слідкування за допомогою систем бронювання та пропонування турів, розроблених іншими туристичними установами
2.	Автоматизація внутрішнього документообігу	Виписування необхідних туристу документів та відслідковування життєвого циклу заявки клієнта
3.	Автоматизація взаємодій з туроператорами	Створення та друкування бланку заявки
4.	Автоматизація бухгалтерії	Використання спеціалізованих бухгалтерських програм
5.	Автоматизація аналізу даних та отримання статистики	Програмне забезпечення, яке використовується тур фірмою, має формувати вичерпну кількість статистичних звітів

Серед найважливіших досягнень сфери туризму стала її комп'ютеризація. Розвиток інформаційних технологій дозволяє автоматизувати безліч бізнес-процесів. Вони сприяють розвитку туристичної діяльності та спрощують стосунки між інстанціями туристичної сфери.

## ЛІТЕРАТУРА

1. Аль-Джамалі, А.-М. Сфери застосування інформаційних технологій [Текст] / А.-М. Аль-Джамалі, О. Мацків // Гармонізація суспільства – новітній напрямок розвитку держави : Всеукр. наук. конф. аспірантів та молодих вчених, 25 березня 2014 р. : матер. конф. — Одеса, ОНЕУ. — С. 49-53.
2. Атанасов, М. Вплив інформаційних технологій на розвиток підприємства [Текст] / М. Атанасов, О. Йона // Гармонізація суспільства – новітній напрямок розвитку держави : Всеукр. наук. конф. аспірантів та молодих вчених, 25 березня 2014 р. : матер. конф. — Одеса, ОНЕУ. — С. 54-61.
3. Буй, В. М. Інформаційні системи в економіці [Текст] / В. М. Буй, О. В. Орлик // Гармонізація суспільства – новітній напрямок розвитку держави : Всеукр. наук. конф. аспірантів та молодих вчених, 25 березня 2014 р. : матер. конф. — Одеса, ОНЕУ. — С. 109-116.
4. В'їзний туризм: навчальний посібник [Текст] / [П. Ф. Коваль, Н. О. Алешугіна, Г. П. Андреева та ін.]. — Ніжин : Видавництво Лук'яненко В.В., 2010. — 304 с.
5. Казакова, Н. Ф. Влияние информационных технологий на общественное сознание и образование [Текст] / Н. Ф. Казакова, А. А. Скопа // Наукові записки Міжнародного гуманітарного університету. — 2004. — № 1. — С. 39-47.
6. Орлик, О. В. Інформаційні системи в сфері управління організацією [Текст] / О. В. Орлик // Вісник соціально-економічних досліджень. — 2002. — № 12. — С. 188–191.
7. Орлик, О. В. Інформаційні системи як стратегічний засіб розвитку фірми [Текст] / О. В. Орлик, О. Г. Єсіна // Вісник соціально-економічних досліджень. — 2001. — № 10. — С. 386–390.
8. Орлик, О. В. Кейс-метод і особливості його застосування при підготовці фахівців у ВНЗ [Текст] / О. В. Орлик // Теорія та методика навчання фундаментальних дисциплін у вищій школі. — 2012. — № 7. — С. 128-135.
9. Орлик, О. В. Сучасні інформаційні технології в системі управління підприємством [Текст] / О. В. Орлик, О. Г. Єсіна // Вісник соціально-економічних досліджень. — 2002. — № 11. — С. 293–296.
10. Скопа, О. О. Інформатизація професійної діяльності фахівців [Текст] / О. О. Скопа // Актуальні проблеми держави і права. 2005. — № 25. — С. 623-626.
11. Скопа, О. О. Інформаційні технології у професійній діяльності фахівця [Текст] / О. О. Скопа // Наукові праці УДАЗ. — 2000. — № 1. — С. 103-106.
12. Скопа, О. О. Роль телекомунікацій в сучасному бізнесі [Текст] / О. О. Скопа, Н. Ф. Казакова // Наукові праці УДАЗ. — Одеса : УДАЗ ім. О. С. Попова. — 1999. — №2. — С. 11-12.
13. Степова, Т. Г. Інформаційна модель управління витратами [Текст] / Т. Г. Степова // Міжнар. наук.-практ. конф., 5-6 червня 2014 р. : тези допов. — Одеса, Пальміра. — С. 81-83.
14. Степова, Т. Г. Проблеми обліку запасів на підприємствах ресторанного бізнесу [Текст] / Т. Г. Степова // Зовнішні та внутрішні фактори впливу на економічну систему країн : Міжнар. наук.-практ. конф., 30-31 січня 2015 р. : матер. конф. — Київ, ГО «Київський економічний науковий центр». — Ч. 2. — С. 83 -85.
15. Шаховалов, Н. Н. Интернет-технологии в туризме [Текст] : учеб. пособ. / Н. Н. Шаховалов. — Барнаул : Издательство АлтГАКИ, 2007. — 251 с.