

РОЗВИТОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ТУРИЗМІ

Набієва А. Е.¹, Орлик О. В.²

1 – студент, кафедра Інформаційних систем в економіці,

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

АНОТАЦІЇ

Набієва А. Е., Орлик О. В. Розвиток інформаційних технологій в туризмі. Розглянуто сутність і роль інформаційних технологій в туризмі. Відзначено, що туризм є інформаційно-насиченою діяльністю. Визначено і розглянуто деякі компоненти системи інформаційних технологій, що використовується в туризмі. Показано можливості сучасних інформаційних технологій в туризмі.

Ключові слова: інформаційні технології, туризм, комп'ютерні системи резервування.

Набиева А. Э., Орлик О. В. Развитие информационных технологий в туризме. Рассмотрена сущность и роль информационных технологий в туризме. Отмечено, что туризм является информационно-насыщенной деятельностью. Определены и рассмотрены некоторые компоненты системы информационных технологий, используемой в туризме. Показаны возможности современных информационных технологий в туризме.

Ключевые слова: информационные технологии, туризм, компьютерные системы резервирования.

Nabieva A. E., Orlyk O. V. *The development of information technologies in tourism. The essence and the role of information technology in tourism. It was noted that tourism is an information-intensive activities. Identified and dealt with some components of information technology systems used in tourism. The possibilities of modern information technology in-tourism..*

Keywords: *information technology, tourism, computer reservation system.*

Набієва, А. Е. Розвиток інформаційних технологій в туризмі [Текст] / А. Е. Набієва, О. В. Орлик // Інформатика та інформаційні технології : студ. наук. конф., 20 квітня 2015 р. : матер. конф. — Одеса, ОНЕУ. — С. 84-87.

Функціонування сучасного туристичного ринку характеризується багатьма позитивними тенденціями. Так, згідно офіційних даних Всесвітньої туристичної організації міжнародний туризм в першому півріччі 2011 року зріс майже на 5% та продовжує динамічно розвиватися. Однак розширення міжнародного співробітництва, особливо в галузі туризму в сучасних

умовах супроводжується виникненням ряду проблем, вирішення яких лежить у площині формування ефективних комунікаційних зв'язків та інформаційних систем. Світовий досвід вказує на те, що глобалізаційні процеси в багатьох країнах стали об'єктивним чинником прогресу в галузі інформаційних технологій, котрі використовуються суб'єктами туризму.

Інформаційні технології – термін, який застосовується для позначення самих сучасних удосконалень у способах і механізмах, які використовуються для збору, обробки, аналізу, зберігання, розповсюдження і застосування інформації. Про інформаційні технології говорять як про технології століття, які здатні зробити серйозний вплив на виробничу діяльність, сферу обслуговування, зайнятість населення і на життя людства в цілому, завдяки досягненням у області мікроелектроніки.

Як відомо, основу туристичної індустрії становлять фірми-туроператори (займаються комплектацією турів) та турагенти (посередники з продажу сформованих туроператором турів), що займаються туристичними поїздками, продажем їх у вигляді путівок і турів, надають послуги з розміщення та харчування туристів (готелі, кемпінги тощо), їх пересування по країні, а також органи управління, інформації, реклами, з дослідження туризму і підготовці для нього кадрів, підприємства з виробництва та продажу товарів туристського попиту. На туризм працюють і інші галузі, для яких обслуговування туристів не є основним видом діяльності (підприємства культури, торгівлі та ін.).

Можна виділити три характерні риси туризму. Туризм – це:

- *різноманітна і інтегрована торгівля послугами;*
- *комплексна послуга, як з точки зору виробника, так і споживача;*
- *інформаційно-насичена діяльність. Існує небагато інших галузей, в яких збір, обробка, застосування і передача інформації були б настільки важливі для щоденного функціонування, як в туристичній індустрії. Тому туризм, як міжнародний, так і внутрішній, – сфера зростаючого застосування інформаційних технологій.*

Система інформаційних технологій, що використовується в туризмі, складається з комп'ютерної системи резервування, системи проведення телеконференцій, відеосистем, комп'ютерів, інформаційних систем управління, електронних інформаційних систем електронної пересилки грошей, телефонних мереж, рухливих засобів повідомлення і т.д. При цьому необхідно зазначити, що ця система технологій розгортається туристичними агенціями, готелями або авіакомпаніями не кожним окремо, а усіма.

Отже, тут ми маємо справу з інтегрованою системою інформаційних технологій, яка поширюється в туризмі. З викладеного вище стає зрозуміло, що в туристичній індустрії поширюються не комп'ютери, не телефони, і не відео термінали самі по собі – тут функціонує система взаємопов'язаних комп'ютерних і комунікаційних технологій. Крім того, окремі компоненти туристичної галузі тісно взаємозалежні один від одного – адже багато підприємств сфери туризму вертикально або горизонтально

залучені в діяльність одне одного. Все це дозволяє розглядати туризм як високо інтегровану послугу, що робить його ще більш чутливим для застосування інформаційних технологій в організації та управлінні.

Комп'ютерні системи резервування активно використовуються регіональними туристичними агентствами – без них, неможливо представити щоденне планування та управління операціями. Слід сказати, що в цілому комп'ютерні системи резервування впливають на всю туристичну галузь. Так близько 90% туристичних агенцій у США та Великобританії пов'язані в GDS, оскільки системи резервування надають не тільки авіа послуги, але також ночівлю у готелях, оренду автомобілів, круїзні поїздки, інформацію про місце перебування, курси валют, повідомлення про погодні умови, автобусне і залізничне сполучення. Такі системи дозволяють резервувати всі основні сегменти туру – від авіаперельотів і місць у готелях до квитків в театр і страхових полісів.

Найбільшими комп'ютерними системами резервування на міжнародному ринку туризму є системи **Amadeus**, **Galileo**, **Worldspan**.

Середні агентства більше влаштовує стандартна версія, що встановлюється в офісі і включає, окрім програмного забезпечення, особливі комп'ютери і принтери для друку квитків, програмне забезпечення. Великим агентствам, котрі володіють власними локальними комп'ютерними мережами, встановлюється система клієнт-сервер. Через шлюз, сервер локальної мережі, агентства зв'язуються з центральним сервером Amadeus. Таким чином, кожен термінал агентства має доступ до системи бронювання. Причому плата за підключення до Amadeus кожного наступного робочого місця досить незначна.

Worldspan вважається наймолодшою комп'ютерною системою бронювання, однак коріння системи йдуть дуже глибоко. На сьогодні система Worldspan дозволяє зарезервувати авіаквитки у 487 авіакомпаніях в цілому світі, оформити оренду автомобіля у 45 компаніях (що надають послуги приблизно у 15854 точках світу), замовити номер в одному з 35000 готелів.

Одна з провідних GDS у світі – Galileo. Ця система є серйозним конкурентом і Amadeus, і Worldspan, оскільки позиції Galileo у світі дуже сильні. Система резервування Galileo – є однією з найбільш передових систем бронювання в технічному відношенні. Саме Galileo однією з перших надала агентствам Windows-версію системи резервації. Програма Premier дозволяє агентствам повністю автоматизувати роботу з обслуговування клієнтів.

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. Загалом, аналізуючи роль і значення інформаційних технологій в туристичній індустрії, можна зробити цілком обґрунтований висновок про те, що ця роль є стратегічно важливою, а значення цих технологій в найближчому майбутньому буде швидко зростати.

ЛІТЕРАТУРА

1. Готинян, В. С. Возможности WEB та ГІС/ДЗЗ-технологій в туризмі [Електронний ресурс] / В. С. Готинян, А. В. Семененко, О. В. Томченко // Портал : tourlib.net. — Режим доступу \www/ URL: http://tourlib.net/statti_ukr/gotyryan.htm. — Заголовок з екрана, доступ вільний, 28.03.2015.
2. Пінчук, Н. С. Інформаційні системи і технології в маркетингу [Текст] / Н. С. Пінчук, Г. П. Галузинський, Н. С. Орленко. — К.: КНЕУ, 2005. — 352 с.
3. Скопа, О. О. Інформаційні технології у професійній діяльності фахівця [Текст] / О. О. Скопа // Наукові праці УДАЗ. — 2000. — № 1. — С. 103-106.
4. 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.
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. Скопа, А. А. Вопросы надежности и риска использования электронной почты [Текст] // II звітна наук.-практ. конф. проф.-викл. складу та студентства Міжнар. гуманіт. ун-ту, 12 квітня 2007 р. : матеріали конф. — Одеса : Міжнар. гуманіт. ун-т, 2007. — С.109-112.
7. Орлик, О. В. Інформаційні системи як стратегічній засіб розвитку фірми [Текст] / О. В. Орлик, О. Г. Єсіна // Вісник соціально-економічних досліджень. — 2001. — № 10. — С. 386–390.
8. 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.
9. Скопа, О. О. Інформатизація професійної діяльності фахівців [Текст] / О. О. Скопа // Актуальні проблеми держави і права. 2005. — № 25. — С. 623-626.
10. 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.
11. Орлик, О. В. Інформаційні системи в сфері управління організацією [Текст] / О. В. Орлик // Вісник соціально-економічних досліджень. — 2002. — № 12. — С. 188–191.
12. 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.