

**Мукачівський державний університет**

**Факультет туризму і готельно-ресторанного бізнесу**

**Кафедра туризму та географії**

Дипломна робота

бакалавра

на тему: **«Сучасні комунікативні та інформаційні технології в туризмі»**

Виконав: студент 4 курсу, групи Т – 41

Спеціальності 242 «Туризм»

Рознай Ю.М.

Керівник: Кампов Н.С.

Рецензент:

Мукачево – 2019 року

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЗАСТОСУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В СФЕРІ ТУРИЗМУ.....	
1.1. Теоретичні підходи до використання інформаційно-комунікаційних технологій.....	
1.2. Поняття і сутність інформаційно-комунікаційних технологій в туризмі.....	
1.3. Використання сучасних інформаційних технологій у туристичній галузі.....	
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ДІЯЛЬНОСТІ ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА .....	
2.1. Загальна характеристика діяльності туристичного підприємства .....	
2.2. Аналіз ефективності діяльності досліджуваного підприємства.....	
2.3. Особливості застосування інформаційно-комунікаційних технологій на підприємстві.....	
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ТУРИСТИЧНІЙ ІНДУСТРІЇ УКРАЇНИ	
3.1. Автоматизація інформаційно-комунікаційних технологій діяльністю турфірми.....	
3.2. Механізми активізації розвитку інформаційних-комунікаційних технологій у туристичному бізнесі.....	
ВИСНОВКИ.....	
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	
ДОДАТКИ	

## ВСТУП

Туризм сьогодні – один із провідних напрямків соціально-економічної діяльності більшості держав. З розвитком міждержавних контактів сфера послуг вийшла за рамки окремих країн і перетворилася в одну з найважливіших сторін зовнішньоекономічних зв'язків, фінансові результати якої все більше впливають на підсумки платіжних балансів окремих країн. З переходом України до ринкової економіки почав розвиватися вільний конкурентний ринок туристичних послуг. Він стає усе цивілізованішим та інформаційно інтегрованим. Створюються нові принципи взаємин між учасниками ринку: операторами (виробниками туристичного продукту), агентами (продавцями) і клієнтами (покупцями).

У сучасних умовах кожному підприємству особливо важливо правильно оцінити ринкову обстановку, що створилася, для того, щоб запропонувати ефективні засоби конкуренції, які, з одного боку, відповідали б сформованій в Україні ринковій ситуації й тенденціям її розвитку, з іншого боку – особливостям конкретного виробництва. Це ставить перед керівництвом турфірм нові завдання: раціонально планувати свою діяльність, піднімати якість і конкурентоспроможність послуг і фірми, забезпечувати ефективний збут туристичних послуг.

Туризм в Україні – одна з найбільш перспективних індустрій. Гальмівним фактором для розвитку туризму є низька інформаційна грамотність та слабкі комунікації. Саме тому питання розвитку інформаційних технологій у туризмі актуальне для всіх туристичних фірм в умовах глобалізації економіки.

Вплив комп'ютерних технологій на розвиток туризму величезний, оскільки прямо пов'язаний з підвищенням ефективності роботи як кожного туроператора окремо, так і усього туристичного бізнесу в цілому. Це прямо впливає на конкурентоздатність фірми на сьогоднішньому ринку. Використання комп'ютерних мереж, Інтернету та інтернет-технологій, програмні продукти наскрізної автоматизації всіх бізнес-процесів туристичного

бізнесу сьогодні не просто питання лідерства і створення конкурентних переваг, але і виживання на ринку в найближчому майбутньому.

Інформаційно-технічна революція змінила характер і методи ведення бізнесу. Використання можливостей технічного обміну сьогодні дозволяє легше і швидше створювати і продавати пакети послуг споживачам, вирішувати задачі фінансово-операційного управління, маркетингового планування, підвищувати конкурентоздатність і кількість продажів.

Ефективне автоматизоване інформаційне і технологічне (АІТ) управління - це ключова ланка в підвищенні економічної ефективності і поліпшенні якості послуг. Тому для швидкого і безпомилкового контролю, повноцінного аналізу існуючої ситуації, швидкості і повноти обслуговування клієнта, неминучим і незамінним стає впровадження автоматизованих інформаційних систем.

Сучасний туристичний бізнес неможливий без обробки великих інформаційних потоків (Ю.Ф. Волков, В.Г. Гуляєв, А.П. Дурович, О.Н. Ільїна, М.А. Жукова, В.А. Квартальнов, А.Д. Чудновський, Р.А.Фатхутдінов, О.Ю. Юданов та ін.). Рік у рік об'єми інформації, циркулюючі в туристських системах, зростають. Щоб легко орієнтуватися в розмаїтті можливих ситуацій на туристському ринку, туроператори і турагенти активно впроваджують новітні інформаційно-комунікаційні технології, що розробляються компаніями, які спеціалізуються на туристській логістиці, маркетингу і рекламі.

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. Однак проведені дослідження частково розкривають питання впливу інформаційних технологій на розвиток туристичного бізнесу.

Позитивний вплив інформаційних технологій на динаміку вітчизняного та міжнародного 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.

Активне впровадження сучасних інформаційно-комунікаційних технологій у діяльність туристичних підприємств є необхідною умовою їх успішної роботи, оскільки точність, надійність, оперативність і висока швидкість обробки та передачі інформації визначає ефективність операційних та управлінських рішень у цій сфері. Великі капітальні вкладення в нові технології приведуть до вертикальної, горизонтальної та діагональної інтеграції туристичних підприємств. Інформаційні технології забезпечують значне зростання продуктивності у сфері послуг, а також у туризмі.

Основною метою і завданням роботи є вивчення теоретичних і методологічних засад та практичних рекомендацій щодо застосування сучасних інформаційних технологій в управлінні суб'єктами туристичної діяльності на специфічному туристичному ринку України.

Предмет дослідження - теоретичні, методологічні, науково-методичні та практичні аспекти застосування інформаційних технологій в управлінні суб'єктами туристичної діяльності.

Дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

## ВИСНОВКИ

Інформатизація сучасної туристичної діяльності, виступає у якості однієї із найбільш характерних рис розвитку даної індустрії у провідних країнах-лідерах світового туристичного ринку. Сучасний туризм вступив в такий етап свого розвитку, у якому інформація та її своєчасна передача відіграють визначальну роль у всіх сферах туристичної діяльності, при цьому саме сучасні інформаційні технології в туризмі стають найважливішим фактором економічного зростання галузі.

Інформаційно-технічний прогрес є сьогодні не тільки головним фактором забезпечення ефективного функціонування туристичного ринку, але й найважливішою умовою процесу його стійкого розвитку. При цьому пріоритетна увага має бути приділена саме сучасним інформаційним технологіям, які завдяки своїм унікальним властивостям будуть активно сприяти динамічному розвитку усіх секторів туристичного ринку.

У процесі здійснення дослідження встановлено, що інформація та нові знання є природним середовищем взаємодії ресурсів, призначених для створення та підтримки конкурентоспроможності туристичного продукту. Невисоке місце у рейтингу конкурентоспроможності туристичного ринку, яке посіла Україна у минулому році, свідчить про необхідність розвитку ІТ-інфраструктури та впровадження новітніх інформаційних технологій на підприємствах сфери туризму.

Туристична галузь - один з найбільш активних споживачів сучасних інформаційних технологій, що обумовлено певними критеріями туристичного продукту та інформації про нього, зокрема: по-перше, для інформації про туристичні продукти важливим є фактор часу, оскільки має місце об'єктивна потреба у її своєчасній передачі, яка можлива передусім завдяки застосуванню сучасних інформаційних технологій; по-друге, інформація про туристичні продукти повинна бути одночасно доступна будь-яким учасникам туристичного ланцюга у будь-якій точці світу. Доступність туристичної інформації може бути забезпечена сучасними інформаційними технологіями;

по-третє, туристичний продукт складається з великої кількості складових (транспортне обслуговування, послуги проживання, розваги тощо) - які також вимагають швидкого інформування для координування їх комплексного постачання споживачам туристичного продукту. Саме ці характеристики туристичного продукту формують туризм як галузь, яка значно більше за інші галузі, потребує активного застосування інформаційних технологій.

Проведений аналіз використання Інтернет-технологій довів, що туристичними компаніями усвідомлюється величезний потенціал Інтернет як маркетингового інструментарію, що представляє собою одночасно і засіб спілкування і засіб ділової взаємодії. Завдяки Інтернет-технологіям та маркетинговим функціям, здійснюваним через Інтернет, відбулося різке збільшення використання Інтернет, що прискорюється безупинним розвитком самих ресурсів мережі.

Запропоновано модель інноваційно-інформаційного розвитку туристичного підприємства, яка являє собою систему положень щодо створення єдиного інформаційного поля для суб'єктів інформаційних комунікацій підприємства сфери туризму. В основу концепції покладено комплексне вивчення та визначення напрямків інноваційно-інформаційного розвитку туристичного підприємства. Запропоновано ряд показників для оцінки стану інформаційного забезпечення управління підприємством сфери соціально-культурного сервісу та туризму.

На підставі дослідження практики побудови, формування і застосування інформаційних технологій в структурі комунікаційної моделі туристичної галузі визначено характер і засоби комунікацій. Комунікаційна модель застосування інформаційних технологій в туристичній галузі формується за допомогою споживачів туристичних продуктів та інформаційних ресурсів постачальників проміжних туристичних продуктів, які включають у себе: Інтернет-ресурси регулювальних організацій, інформаційні ресурси туристичних операторів, інформаційні ресурси туристичних агентів, інфраструктурні та довідкові інформаційні ресурси, інформаційні глобальні та регіональні системи резервування туристичних послуг.

На основі аналізу використання сучасних інформаційних технологій в туристичній галузі, виділено основні напрямки комунікаційної взаємодії між учасниками туристичного ринку та виділено функції, які виконують комунікації в рамках інформаційної взаємодії між суб'єктами туристичної галузі.

Не зважаючи на наявність досить великої кількості різноманітних засобів автоматизації процесів управління туристичними підприємствами, їх доступність і легкість у використанні, запровадження їх у роботі підприємств України не є активним. Це зумовлено існуванням наступних причин: недостатній рівень підготовки та кваліфікації менеджерів з інформаційних технологій та низька інформаційна грамотність, неготовність до зміни звичного способу організації власної роботи; неврахування важливості і необхідності постійного оновлення інформації, що розповсюджується туристичними підприємствами через різні канали комунікації, у тому числі через мережу Інтернет; існування певних системних помилок у роботі програм автоматизації процесів управління підприємствами, які можуть на початкових етапах їх впровадження викликати недовіру з боку користувачів; відсутність державної електронної системи забезпечення суб'єктів туристичної діяльності оперативною інформацією про попит, пропозицію, ціни, тарифи тощо.





# МУКАЧІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

89600, м. Мукачево, вул. Ужгородська, 26

тел./факс +380-3131-21109

Веб-сайт університету: [www.msu.edu.ua](http://www.msu.edu.ua)

E-mail: [info@msu.edu.ua](mailto:info@msu.edu.ua), [pr@mail.msu.edu.ua](mailto:pr@mail.msu.edu.ua)

Веб-сайт Інституційного репозитарію Наукової бібліотеки МДУ: <http://dspace.msu.edu.ua:8080>

Веб-сайт Наукової бібліотеки МДУ: <http://msu.edu.ua/library/>