

машинобудівного підприємства. Чіткість визначення складових елементів у системі управління логістичним потенціалом підприємства та взаємозв'язків між ними дозволить своєчасно спрогнозувати, як позначатимуться зміни в одному з елементів системи на інших її складових, та завчасно внести необхідні коригуючі заходи в поточну діяльність підприємства.

#### Список використаних джерел:

1. Миротин Л.Б. Логистика для предпринимателя: основные понятия, положения и процедуры: Учебное пособие. / Л.Б. Миротин, И. Э. Ташбаев - М. : ИНФРА-М, 2002. – 252 с.
2. Тюріна Н.М. Формування та реалізація процесів логістизації машинобудівних підприємств : монографія / Н. М. Тюріна, І. В. Гой, О. С. Шкодін. – Хмельницький : ХНУ, 2014. – 257 с.
3. Крикавський Е. Інновації в концепції логістики / Е. Крикавський // Логистика: Проблемы и решения. – 2006. – с. 20-28.
4. Сток Дж.Р., Стратегическое управление логистикой / Дж.Р. Сток, Д.М. Ламберт. – М. : ИНФРА-М, 2005. – 797 с
5. Бродецкий Г.Л. Управление рисками в логистике / Г.Л. Бродецкий, Д.А. Гусев. – М. : Академия, 2008 – 192 с.
6. Лисенко К.М. Чинники вливу на маркетинговий потенціал підприємства / К.М. Лисенко, Н.П. Скригун // Наукові праці національного університету харчових технологій. № 45 (2012). -С. 104 -1121.

**Ключові слова:** системний підхід, логістична діяльність, логістичний потенціал, комплексна система управління логістичним потенціалом, структурні системи

**Ключевые слова:** системный подход, логистическая деятельность, логистический потенциал, комплексная система управления логистическим потенциалом, структурные системы

**Key words:** systemic approach, logistics activities, logistics potential, integrated system of logistics potential, structural system

УДК 338.48-6:004.9

### ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ НА БАЗІ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

**Мальцева І. В.**, канд. наук з держ. упр, доцент, Донецький Національний університет, м.Вінниця

**Мальцева І.В. Організація туристичного бізнесу на базі інформаційних технологій.**

У статті розглянуто процес планування діяльності у сфері туризму: аналіз туристичних пропозицій агентств, їх конкурентів, переваги та слабкі сторони; прогноз потреб, вибір маркетингової стратегії, рівня автоматизації, кадрові ресурси, розробка фінансового плану, оцінка ризиків і методів управління ними. Наведено основні напрями

використання Інтернет - технологій та можливості програмного забезпечення в рамках туристичного бізнесу. Першочерговими завданнями, які розв'язуються за допомогою інформаційних технологій, є: облік клієнтів та їх заявок, on-line бронювання, формування баз даних туристичних послуг різних туроператорів, вибір оптимальної пропозиції для клієнта. Охарактеризовано існуючі системи бронювання, а також переваги їх on-line використання для клієнтів та туроператорів. Визначено, що до глобальних систем відносяться: AMADEUS, GALILEO, SABRE, національних - START, TRAVIAUSTRIA, TRAVICOM, а до комп'ютерних систем бронювання, створених окремими підприємствами - TRAVELPLANET, UCS-UKR, "Галактика" тощо. Розглянуто глобальна система бронювання AMADEUS, яка є лідером в Європі і Південній Америці, а також займає перші місця за обсягами бронювання в Україні. Вона забезпечує в режимі реального часу доступ до ресурсів авіакомпаній, готелів, компаній з прокату автомобілів, страхових фірм і надає можливість працювати з туроператорами, залізничними перевізниками, круїзними і страховими компаніями. Запропоновано етапи замовлення туру в цій системі, що дозволяє отримувати оперативну інформацію про наявність авіаквитків, підборі туру або готелів, вибирати оптимальні варіанти, які вже проаналізовані системою і відсортовані за заданими параметрами.

**Maltseva I.V. Organization tourist business on the basis of information technologies.**

The article describes the planning process in the field of tourism: analysis offer of tourist agencies and their competitors, strengths and weaknesses; forecast needs, the choice of a marketing strategy, the level of automation, human resources, development of financial plan, assessment risk methods and management. It lists the main uses of the Internet - technologies and software features within the tourist business. The primary tasks of information technology are keeping customers and their applications, on-line booking, the formation of the database of tourism services of different tour operators, selection of an optimal offer for the customer.

Author characterize the existing reservation systems, as well as the benefits of their on-line use for customers and tour operators. It was determined that the global systems include: AMADEUS, GALILEO, SABRE, national - START, TRAVIAUSTRIA, TRAVICOM, and to computer reservation systems created by individual enterprises - TRAVELPLANET, UCS-UKR, "Galactica" and others. It reviewed a global reservation system AMADEUS, which is the leader in Europe and South America and also first ranked in Ukraine. It provides real-time access to the resources of the airlines, hotels, car rental companies, insurance companies and provides the opportunity to work with tour operators, rail carriers, cruise and insurance companies. Steps have been proposed to order tour in this system, which allows to get information about the availability of tickets, a selection of travel accommodations to choose the best options that have already been analyzed by the system and are sorted by the given parameters.

**Мальцева И.В. Организация туристического бизнеса на базе информационных технологий.**

В статье рассмотрен процесс планирования деятельности в сфере туризма: анализ туристических предложений агентств, их конкурентов, преимущества и слабые стороны; прогноз потребностей, выбор маркетинговой стратегии, уровня автоматизации, кадровые ресурсы, разработка финансового плана, оценка рисков и методов управления ими. Приведены основные направления использования Интернет - технологий и возможности программного обеспечения в рамках туристического бизнеса. Первостепенными задачами, решаемыми с помощью информационных технологий, являются: учет клиентов и их заявок, on-line бронирование, формирование баз данных туристических услуг разных туроператоров, выбор оптимального предложения для клиента. Охарактеризованы существующие системы бронирования, а также преимущества их on-line использования для клиентов и туроператоров. Определено, что к глобальным системам относятся: AMADEUS, GALILEO, SABRE, национальным - START, TRAVIAUSTRIA, TRAVICOM, а к компьютерным системам бронирования, созданным отдельными предприятиями - TRAVELPLANET, UCS-UKR, "Галактика" и др.

Рассмотрена глобальная система бронирования AMADEUS, которая является лидером в Европе и Южной Америке, а также занимает первые места по объемам бронирования в Украине. Она обеспечивает в режиме реального времени доступ к ресурсам авиакомпаний, отелей, компаний по прокату автомобилей, страховых фирм и предоставляет возможность работать с туроператорами, железнодорожными перевозчиками, круизными и страховыми компаниями. Предложены этапы заказа тура в этой системе, что позволяет получать оперативную информацию о наличии авиабилетов, подборе тура либо гостиниц, выбирать оптимальные варианты, которые уже проанализированы системой и отсортированы по заданным параметрам.

**Постановка проблеми.** Успішне функціонування будь-якої фірми на ринку туристичного бізнесу неможливе без використання сучасних інформаційних технологій. Специфіка розробки та реалізації турпродукту вимагає таких систем, які в найкоротші терміни надавали б відомості про доступність транспортних засобів, можливості розміщення туристів, забезпечували швидке резервування і бронювання місць, автоматизацію оформлення квитків, страхових полісів, забезпечення довідковою інформацією тощо. Це можна досягти за умови широкого використання в туризмі сучасних комп'ютерних технологій обробки і передачі інформації.

В українській туристичній галузі використання інформаційних систем обмежується застосуванням програмних продуктів при оформленні документів, автоматизації рутинних процесів і створення локальних баз даних для задоволення вузьких практичних потреб. Створення єдиної інформаційної технології, що дозволяє об'єднати роботу всіх ланок організації, сформувати архіви з швидким і гнучким доступом до інформаційних ресурсів, є для багатьох турфірм тільки перспективою розвитку через низку об'єктивних чинників: економічну нестабільність, дефіцит управлінських кадрів у сфері інформаційних туристичних технологій, недостатність фінансування.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Питанням планування діяльності, міжнародному туризму та використанню комп'ютерних технологій в туристичному бізнесі присвячені роботи вітчизняних і зарубіжних вчених: О.Ю.Александрова, О. Ю.Вордун, Л.П.Дядечка [1], Н.Є. Кудли [2], М. Н. Мальської [3,4], Н. В. Антонюк, Н. М.Ганича, С.В.Мельниченко [5], М.М.Скопєнь. Однак, в них недостатньо висвітлена інформаційна підтримка діяльності туристичних фірм з використанням глобальних систем бронювання.

**Мета статті** – визначити напрямки застосування інформаційних технологій в діяльності туристичного агентства.

**Викладення основного матеріалу.** Для будь-якої галузі, а для туризму особливо, економічна конкуренція, технологічні зміни, політика держави мають тенденцію до постійної мінливості. Туристична продукція проходить по своєму життєвому циклу, починаючи з періоду виникнення до повної реалізації, а іноді має і періоди занепаду. Базова туристична пропозиція у вигляді турів, маршрутів, програм має свої власні характеристики і стадії циклу.

Метою планування туристичною діяльністю є формулювання завдань розвитку, визначення можливостей їх досягнення, прагнення отримати максимальну вигоду і встановлення динамічної рівноваги між попитом і пропозицією [4, С.52].

*Планування діяльності в сфері туризму передбачає:* аналіз туристичних пропозицій агентства, їх конкурентоспроможність і актуальність; моніторинг конкурентів, їх переваги та слабкі сторони; дослідження споживчого попиту; вибір маркетингової стратегії; кадрові ресурси; вибір рівня автоматизації для якісного обслуговування; розробка фінансового плану; оцінка ризиків і вибір методів управління ними [4, С.68].

Рівень використання інформаційних технологій туристичною фірмою визначає її позиції на ринку послуг, безпосередньо впливаючи на привабливість в очах клієнтів, оскільки вибір останніх завжди на користь передових, орієнтованих на світовий рівень

компаній, що надають високий рівень обслуговування і пропозицій.

*Серед основних напрямків використання Інтернет - технологій в рамках туристичної фірми є:* програмне забезпечення з можливістю використання ресурсів глобальної мережі; віддалений доступ до бази приймаючої сторони або ресурсам авіакомпаній для підтвердження послуг у реальному часі; створення Інтернет-порталів [5, С.103].

*Можна виділити наступні можливості програмного забезпечення в туристичному бізнесі:* облік заявок і клієнтів в базі даних; друк документів, що видаються клієнту і відсилаються партнерам; облік і контроль квот, завантаження рейсів; друк прайс-листів; on-line бронювання; формування баз даних турпослуг різних туроператорів; вибір оптимального варіанту для клієнта з багатьох пропозицій; розміщення замовлень безпосередньо в базі туроператора; оцінка ефективності витрат, прибутковості на різних рівнях бізнесу [5, С.97].

*Шляхом інформатизації діяльності туристичної фірми вирішуються такі важливі завдання [5, С.157]:*

1. Моніторинг стану ринку. Агентства-початківці віддають перевагу системам пошуку та бронювання турів, що дозволяє зрозуміти, хто з туроператорів по якому напрямку працює, з ким вигідніше всього співпрацювати. Досвідчені менеджери агентств, добре орієнтуються на ринку, самостійно відстежують пропозиції кількох туроператорів і бронюють послуги в режимі on-line. Це дозволяє зарезервувати ресурс туроператора в момент відправлення заявки, що при обмеженому числі місць в готелі та на рейсі вельми важливо. При on-line бронюванні агентство отримує можливість в режимі реального часу відслідковувати стан своїх заявок у туроператора (підтверджено, оплачено, не оплачено, на листі очікування).

2. Автоматизація внутрішнього документообігу туристичної фірми, яка включає в себе виписку необхідних туристу документів (путівка, прибутковий/видатковий касовий ордер, договір, ваучер). Для цього використовують системи пошуку та бронювання турів або спеціально розроблені програмні комплекси.

3. Автоматизація взаємин з туроператорами полягає у створенні та друку бланка заявки, в автоматичному відстеженні проходження заявки від моменту її формування до моменту відправки в архів. Для цього використовуються режими on-line бронювання туроператорів, внутрішньоофісні системи, системи пошуку та бронювання турів.

4. Автоматизація бухгалтерії передбачає використання спеціалізованих програм.

5. Автоматизація аналізу даних та отримання статистики. Для прийняття правильних стратегічних рішень програмне забезпечення, яке використовується турфірмою, має допомагати формувати необхідну кількість статистичних звітів, що показують рентабельність роботи компанії за деякий проміжок часу, і середню прибутковість заявок.

Це дозволяє агентству правильно орієнтуватися на ринку і розробляти перспективні напрямки діяльності, формувати стосунки з туроператорами, в потрібний час давати необхідну рекламу і оцінювати, як вона працює.

Головною складовою успішного функціонування туристичної фірми є вибір системи бронювання, оскільки саме ці системи, є головним джерелом інформації, яка стосується організації поїздок і відпочинку. Це не просто бази даних, а оперативно оновлювана інформація для всіх учасників процесу – клієнтів та туроператора.

*Серед переваг впровадження он-лайн систем бронювання є [1, С.86]:*

*для клієнтів:* моментальне отримання підтвердження бронювання; швидке оформлення путівки; можливість отримати повну інформацію про свою заявку в будь-який момент часу по телефону або через Інтернет; можливість отримувати повідомлення про зміну стану своєї заявки через e-mail або sms;

*для туроператора:* скорочення витрат - звільнення менеджера від необхідності заносити кожен заявку в систему або повідомляти клієнтам про їх стан; зменшення обсягу

рутинної роботи - формування списків, перевірка оплат, запити до іноземних партнерів; можливість отримувати і відстежувати реальну картину продаж групових чи індивідуальних турів; збільшення продажів - зменшення часу передачі інформації між підрозділами, тим самим прискоривши процес проходження заявки; проведення аналітичних оглядів - отримувати актуальну, повну інформацію про продажі в будь-який момент часу, можливість відстеження обробленої і відхиленою заявки в системі; поліпшення якості обслуговування.

Виділяють наступні види систем бронювання [2, С.43]:

- глобальні (GDS - Global Distribution System). До них відносять системи: Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan. Вони на сьогоднішній день є лідерами з надання послуг бронювання. У табл. 1. наведені дані про розподіл цих систем за кількістю встановлених терміналів.

- національні (NCRS - National Computer Reservations Systems), які створювалися з урахуванням специфіки туристичного ринку певної країни (найвідомішими є німецький Start, австрійський Traviaustria, англійський Travicom, швейцарський Traviswiss).

- комп'ютерні системи бронювання, створені окремими підприємствами (CRS - Computer Reservation Systems), наприклад - Travelplanet, Marlin, Ucs-Ukr, «Кипарис». Використовуючи таку систему, підприємство може здійснювати свою діяльність, скориставшись послугами агентств-посередників і безпосередньо зв'язуючись з клієнтами.

Таблиця 1 – Розподілення глобальних комп'ютерних систем бронювання

Найменування системи	США	Канада	Кариби / Латинська Америка	Європа	Азія	Близький Схід / Азія	• Всього
«Amadeus»	29100	92	8368	59804	2034	768	100166
«Galileo»	49766	9673	2459	39487	12871	5144	119400
«Worldspan»	34934	172	1268	10208	-	1368	47950
«Sabre»	77994	7181	8590	13428	14246	1452	122891

При наявності значної кількості систем бронювання виникає проблема вибору тих, до яких слід підключитися туристичному підприємству. Як правило, при виборі системи основним критерієм виступає ціна за надані послуги. У сучасних умовах практично всі глобальні системи бронювання пропонують кілька варіантів підключення, доступних як за ціною, так і технічним можливостям будь-якому туристичному підприємству.

Вітчизняні туристичні фірми віддають перевагу компанії «Amadeus». На сьогоднішній день вона займає лідируючі позиції, тому що надає гнучку систему оплати підключення та роботи, технічну підтримку і навчання, використовує операційну систему Windows.

Перевагами, які отримує турфірма при використанні даної системи у своїй діяльності, є:

- при наданні послуг замовлення авіаперельотів: внесена інформація про розклад більше 750 авіакомпаній, існує можливість бронювання місць по 480 авіакомпаніям (дані є в системі за 362 дні до рейсу); відомі дані про наявність місць, з докладною інформацією: номер рейсу, класи бронювання, аеропорт вильоту, місцевий час, кількість проміжних посадок, тип літака, час у дорозі; отримання розкладу польотів; надання пасажиру додаткового сервісу: замовлення спеціального харчування, перевезення тварини, отримання плану посадочних місць; розрахунок вартості (пошук найменшого або відповідного тарифу);

- при бронюванні готелів: отримання відомостей про наявність вільних місць і

розцінках для будь-яких типів номерів; пошук необхідного готелю по певній ознаці - сервісу, вартості, за адресою; опис всіх готелів - адреса, телефон, віддаленість від аеропорту та центру міста, категорія і клас, основні правила проживання, вимоги щодо оплати, види транспорту до готелю, організація харчування, умови проведення конференцій і семінарів;

- *обсяг довідкової інформації*: перерахунок різниці в часі між містами світу; днями тижня будь-якого року; візові правила; відомості про країни - пам'ятки, клімат, особливості національної кухні і подорожей, державні свята, розташування магазинів; інформацію про аеропорти - найменування, відстань до міста, довідковий телефон, дані про рейси, відомості про податки, що стягуються в аеропорту, парковка для автомобілів, мінімальний час реєстрації квитків, сервісні служби; інформаційні сторінки про погоду.

При використанні продуктів компанії «Amadeus» можна виділити наступні переваги: стабільність незалежно від обсягу даних; зручний і багатофункціональний інтерфейс; гнучкість адміністрування системи, зокрема визначення прав користувачів, наявність індивідуальних налаштувань, повний контроль взаєморозрахунків, за допомогою якого здійснюється моніторинг всіх фінансових операцій з клієнтами та постачальниками.

Використовуючи глобальні системи бронювання, українські туристичні фірми отримали можливість згідно зі світовими правилами обслуговувати клієнтів оперативно і якісно, надавати можливість вибору найбільш прийняттого варіанту туру, отримати доступ до великих інформаційно-довідкових баз, здійснювати суворий облік і контроль виконуваних операцій, проводити аналіз збутової діяльності на основі статистичних даних.

Останнім часом спостерігається зацікавленість українських турфірм в застосуванні системи «Amadeus». Так, наприклад, туристичне агентство «Пілот» на початку своєї діяльності бронювало тільки 70% міжнародних квитків через цю систему, а підбори турів здійснювало за допомогою найбільших туроператорів TezTour, CaryaTour, Tourtess, але на сьогоднішній момент вся діяльність повністю побудована на роботі з цією системою.

За її допомогою компанія забезпечує в режимі реального часу доступ до ресурсів провайдерів туристичних послуг 204 країн світу, 750 авіакомпаній (в тому числі 11 українських), що становить 95% світового ринку регулярних пасажирських перевезень, 322 готелям і 50 компаніям з прокату автомобілів [3, С.258]. При зверненні клієнта в турагентство, замовлення туру здійснюється наступним чином (рис.1).

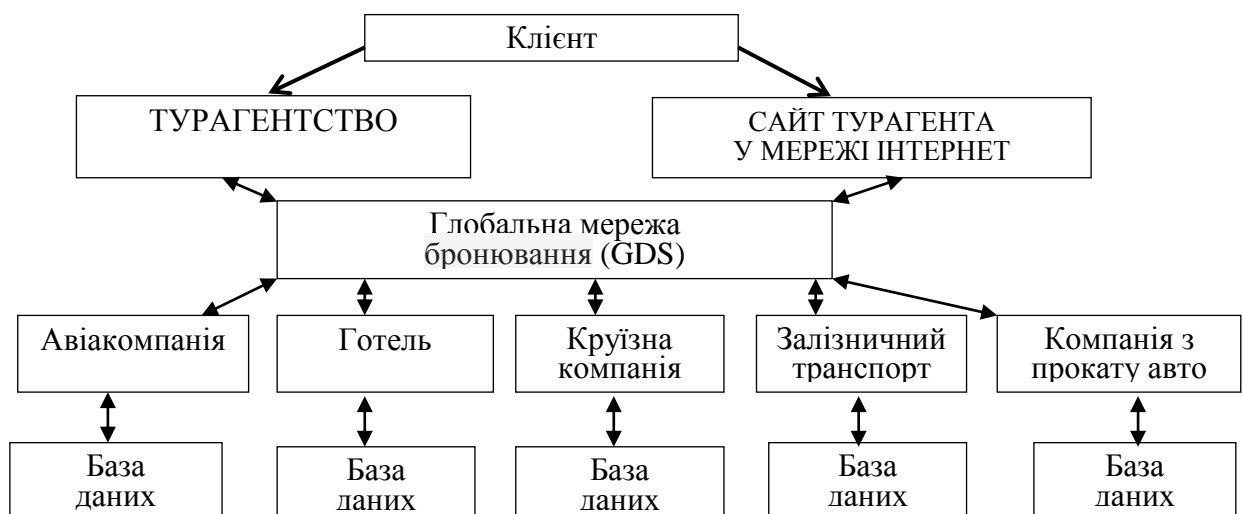


Рисунок 1 - Етапи замовлення туру з використанням глобальної системи бронювання

Для здійснення замовлення менеджер за допомогою системи отримує актуальну інформацію безпосередньо з бази даних авіакомпанії, готеля, залізничного транспорту. Час обробки запиту становить кілька секунд, що особливо важливо, оскільки інформація яка стосується, наприклад, квитків змінюється дуже швидко.

Система розташована також на сайті компанії, за допомогою якого кожен відвідувач має можливість самостійно отримати оперативну інформацію, як про наявність авіаквитків, так і підборі туру або готелів, з вибором саме тих варіантів, які вже проаналізовані системою і відсортовані за заданими параметрами.

**Висновки:**

Охарактеризовано основні напрямки застосування Інтернет-ресурсів в туристичному агентстві та завдання, які вирішуються за допомогою інформатизації туристичних фірм.

Визначено види існуючих систем бронювання, охарактеризовано переваги використання глобальної системи бронювання «Amadeus» для отримання оперативної інформації.

Сформульовані етапи замовлення туру з використанням глобальної системи бронювання на прикладі конкретного туристичного агентства.

**Список використаних джерел:**

1. Дядечко Л.П. Економіка туристичного бізнесу / Л.П.Дядечко. - К.: Центр учбової літератури, 2012. - 224 с.
2. Кудла Н.Є. Менеджмент туристичного підприємства / Н.Є. Кудла. – К.: Знання, 2012. – 343 с.
3. Мальська М. Н. Міжнародний туризм і сфера послуг / М. Н. Мальська, Н. В. Антонюк, Н. М.Ганич. - К.: Знання, 2012. - 661 с.
4. Мальська М. Н. Планування діяльності туристичних підприємств / М. Н.Мальська, О. Ю.Вордун. - К.: Знання, 2013. - 241 с.
5. Мельниченко С.В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика / С.В.Мельниченко. - К.: КНТЕУ, 2012. - 493 с.

**Ключові слова:** інтернет-ресурси, системи бронювання, сайт, аналіз, планування, туристична діяльність, інформація.

**Ключевые слова:** интернет-ресурсы, системы бронирования, сайт, анализ, планирование, туристическая деятельность, информация.

**Keywords:** internet-resources, reservation systems, site, analys, planning, tourism activities, information.