

ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ, ЇХ ВПЛИВ НА РОЗВИТОК СФЕРИ ПОСЛУГ В ТУРИЗМІ

Барвінок М.В., старший викладач,
кафедри маркетингу, менеджменту та
управління бізнесом,
Уманський державний педагогічний університет
імені Павла Тичини

Інформаційні технології це ті засоби і методи, що дозволяють реалізувати такі процедури, які відбуваються в інформаційних системах, як реєстрація, збір, зберігання і обробки інформації [1].

Нинішні інформаційні системи мають кілька видів забезпечують підсистем. До цих підсистем відносяться: технічне, програмне, інформаційне, організаційне, правове і ергономічне забезпечення.

Стрімкий розвиток інформаційних технологій призвів до інтенсивного поширення їх на всі сфери людської діяльності. Одна зі сфер, яка найбільш тісно взаємопов'язана з інформаційними технологіями, є сфера надання послуг.

XXI століття вказує на зміну шляху подорожей. Технологічні інновації змінили туристичний ландшафт і обіцяють розвиватися далі. Протягом наступних десяти років туристичний сектор буде розвиватися у сферах: комунікації, розширеної реальності, робототехніки та штучним інтелектом. Цікаво, що ця революція передбачає переоцінку людського фактору, який є ключовим у туризмі майбутнього. Поява технології сприяє зміні індустрії подорожей та туризму щодо того, як компанії взаємодіють з клієнтами.

Сучасна індустрія сервісу і туризму за останні роки зазнала вкрай вагомих зміни, це пов'язано з тим, що відбулося впровадження нових комп'ютерних технологій. Сьогодні не можна уявити фірму, яка не використовує у своїй діяльності інформаційні технології, адже без них функціонування підприємств на ринку безглуздо.

Специфікою роботи підприємств сервісу і туризму найчастіше є розробка і реалізація продукту в найкоротші терміни, а також автоматизація рішень при появі допоміжних завдань. Досягнення цих цілей можливо за умови використання сучасних комп'ютерних технологій обробки і передачі інформації.

Індустрія сервісу і туризму різноманітна і багатоліка, і для неї потрібно забезпечувати автоматизовану роботу окремих підрозділів туристичної фірми. Для цього потрібно застосовувати найрізноманітніші інформаційні технології, починаючи від розробки спеціалізованих програмних засобів, закінчуючи використанням глобальних комп'ютерних мереж [3].

Галузю в сфері економіки що динамічно розвивається, виступає туристичний бізнес, який несе в собі насичену інформативну базу. Іншими словами всі процеси по збиранню, зберіганню, обробці і передачі інформації є важливими для грамотного функціонування будь-якого туристичного підприємства. З цієї причини якісний розвиток тур бізнесу передбачає розширене застосування нових технологій зі створення та просування туристичного продукту на ринок послуг. Тому що застосовується велике різноманіття інформаційних технологій у сфері туризму: глобальні системи бронювання, інформаційні системи менеджменту, інтегровані комунікаційні мережі, мультимедійні системи, цифрові телефонні мережі, супутникові комунікації, електронна комерція, хмарні технології, IP-телефонія, просування в соціальних мережах (Facebook, Instagram, Twitter та ін.), Internet-реклама, чат-боти для спілкування з клієнтами, smart cards і т.д.

Вплив інформаційних технологій відчутно на різних стадіях створення туристичного продукту. Більшою мірою воно стосується такої сфери як формування нових маркетингових каналів просування і збуту продукту туристичної діяльності. Більшість туристичних підприємств створюють власні веб-сайти, використовують банерну чи контекстну рекламу, вдаються до прямої СПАМ-розсилки по E-mail. Комп'ютерні системи резервування/бронювання

дозволяють прискорити процес резервування/бронювання авіаквитків і здійснити його в режимі реального часу. Результатом цієї діяльності є підвищення якості послуг, внаслідок скорочення часу на обслуговування клієнтів, зростання різноманітності пропонованих послуг, поява забезпечення оптимізації, реалізації стратегії гнучкого ціноутворення, впровадження нових управлінських методів і т.д [5].

Застосування мультимедійних технологій дозволяє потенційному клієнту наочно уявити потрібну йому інформацію, надалі це прискорить час вибору продукту і усуне усі сумніви що, можливо, виникли. Використання картографічних сервісів для створення туристичних маршрутів [6].

Для вирішення проблеми пов'язаної зі стрімким зростанням інформаційних систем і збільшенням кількості даних підприємства, потрібне використання додаткових ресурсів і потужностей для зберігання цих даних. Тому підприємства все частіше використовуються хмарні технології[4]. Їх використання дозволяє економити матеріальні ресурси на закупівлю і підтримку складних програмних установок, істотно знижує собівартість зберігання і обробки даних і т.д.

Туристичний бізнес в області менеджменту також зазнав змін. На сучасному рівні розвитку туристичної індустрії йде жорстка конкуренція, і завдяки їй інформаційні системи тур-агентств несуть особливу важливість, забезпечуючи введення, редагування і зберігання інформації про турах, готелях, споживачах. Саме ці системи прискорюють процес початку формування документів, сприяють зменшенню вартості послуг туристичного продукту [7].

Активне впровадження і застосування сучасних інформаційних технологій в сферу туристичного бізнесу стає необхідною умовою підвищення конкурентоспроможності будь-якого туристичного підприємства. Тому необхідно йти «в ногу з часом», ось шість трендів, яких варто дотримуватися в галузі подорожей та туризму в 2018 році: підвищена та віртуальна реальність,

штучний інтелект, Internet речей, голосова технологія, Wi-Fi підключення, носимі пристрої.[2]

Індустрія туризму не обмежена у використанні всього різноманіття комп'ютерних технологій, починаючи від спеціалізованих програмних продуктів управління окремої туристичною фірмою до застосування глобальних комп'ютерних мереж. На даний момент в туризмі задіяно достатню кількість нововведень, комп'ютерних та інформаційних технологій з різним ступенем активності і ступенем поширення.

Список використаних джерел:

1. Інформаційні технології – Вікіпедія [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://uk.wikipedia.org/wiki/Інформаційні_технології
2. Tourism and Technology: How Tech is Revolutionizing Travel [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.wearemarketing.com/blog/tourism-and-technology-how-tech-is-revolutionizing-travel.html>
3. Tourism And Technology, Bienvenido To The Intelligent Traveler[Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.worldcrunch.com/food-travel/tourism-and-technology-bienvenido-to-the-intelligent-traveler>
4. Морозова Н.С., Морозов М.А., Чудновский А.Д., Жукова М.А., Родигин Л.А. Информационное обеспечение туризма. Учебник. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 288 с.
5. Методы и технологии сопровождения сайтов [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://elibrary.ru/item.asp?id=28771186>
6. Влияние информационных технологий на развитие туризма [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://scienceforum.ru/2018/article/2018001153>
7. Косолапов А.Б. Менеджмент в туристической фирме: учебное пособие. – М.: КНОРУС, 2009. – 256 с.