



## **СИСТЕМНІ ДОСЛІДЖЕННЯ**

УДК 004:338.48

### **ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В УПРАВЛІННІ СУБ'ЄКТАМИ ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

**МЕЛЬНИЧЕНКО С.**, д. е. н., професор кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу КНТЕУ

**Р**озвиток науки про управління та інформатизація суспільства, масові комунікаційні процеси та інтенсифікація зв'язків між людьми шляхом створення локальних, регіональних і глобальних комп'ютерних мереж, завоювання лідируючих позицій сферою послуг і виробництва інформації – це риси цивілізованого розвитку більшості країн. Сьогодні одним із факторів підвищення ефективності технологічних процесів розробки та реалізації туристичного продукту є застосування сучасних інформаційних технологій (*далі* – ІТ) в управлінській діяльності більшості туристичних підприємств. Підприємства, які своєчасно усвідомили роль інформаційних ресурсів і переваги інформаційних технологій в організації та веденні туристичного бізнесу, які стали використовувати їх в управлінні, не тільки оптимізували виробництво та реалізацію своїх продуктів, а й забезпечили конкурентні переваги, що дозволило їм вижити в умовах кризи. Впровадження ІТ у діяльність туристичних підприємств докорінним чином змінило процедуру формування, просування та реалізації туристичних послуг. Поява національних і міжнародних систем бронювання, комп'ютерних мереж та Інтернету, електронних баз даних, систем взаєморозрахунків та інших сучасних досягнень у сфері ІТ сприяла значному збільшенню обсягів наданих туристичних послуг, поліпшенню їх якості, зниженню собівартості, скороченню затрат туристів на пошук і придбання необхідного пакету послуг.

Метою статті є розкриття особливостей застосування сучасних ІТ в управлінні туристичними підприємствами. Для досягнення мети необхідно вирішити такі завдання: розкрити сутність процесу управління туристичним підприємством на основі його автоматизації; охарактеризувати

ризувати види автоматизованих інформаційних систем; виявити специфіку інтегрованих управлінсько-інформаційних систем у туристичній сфері та особливості автоматизації окремих функціональних груп процесів суб'єктів туристичної діяльності.

Управління суб'єктами туристичної діяльності передбачає здійснення певної сукупності дій, які полягають у виробленні управлінського рішення та доведенні цього рішення до виконавців із подальшим виявленням результатів його виконання. Останнім часом діяльність менеджерів орієнтована на використання новітніх інформаційних технологій, оскільки організація та реалізація управлінських функцій вимагають радикальних змін як самих технологій управління, так і технічних засобів обробки інформації.

Гіпердинамічна поведінка споживачів, виникнення нових ІТ і глобалізація попиту та пропозиції зумовлюють формування різноманітних ринків, які дуже швидко змінюються. Застосування ІТ у менеджменті туристичних підприємств повинно враховувати специфіку не тільки функціональних процесів, а й вплив оточуючого середовища на управлінську діяльність. Сучасний підхід до управління підприємством базується на інтеграції управлінських та інформаційних технологій. Класики менеджменту Хамер, Чампі, Давенпорт, Джонсон, Моріс, Брендон та інші дотримуються думки, що автоматизоване управління в організації та процес впровадження інформаційних систем тісно пов'язані з перебудовою самої системи управління – оптимізацією організаційної структури, процесів і функцій, а також із змінами мотивації персоналу.

*Автоматизація управління* передбачає реалізацію ІТ у сфері управління при спільній роботі управлінського персоналу і комплексу технічних засобів. Процес управління туристичним підприємством характеризується ієрархією рівнів управління і багатофункціональністю. Автоматизація управління забезпечує: вищий рівень – інформацією стосовно аналізу ринку, кон'юнктури, конкуренції, альтернативних варіантів пошуку стратегії розвитку підприємства; середній рівень – вирішення завдань з розрахунку планових показників, контролю за їх виконанням; оперативний рівень – оброблення фактичних результатів діяльності в реальному масштабі часу в міру їх виникнення.

Вітчизняні науковці класифікують автоматизовані інформаційні системи за типом підтримки, яку вони забезпечують підприємству [1]. У результаті всі системи поділяють таким чином:

*системи першого класу* – обробляють інформацію, що генерується та використовується в ділових операціях:

- системи оброблення операцій, які можуть проводитись способами пакетного оброблення даних або в режимі реального часу;
- автоматизовані системи управління технологічними процесами;
- системи співробітництва на підприємстві, використовують комп'ютерні мережі для забезпечення координації, зв'язку та

співробітництва між відділами, робочими групами, спеціалістами, що беруть участь у процесі. Співробітництво здійснюється за допомогою різноманітних мережевих ресурсів таких, як електронна та голосова пошта; аудіо-, відеоконференції; програмні засоби управління; системи автоматизації документообороту та ін.;

*системи другого класу* – надають допомогу менеджерам у прийнятті рішень:

- інформаційні менеджерські системи – системи забезпечення менеджменту, що виробляють заздалегідь визначені звіти, надають дані та відображають результати вжитих заходів періодично або за запитом;
- системи підтримки прийняття рішень – використовують моделі прийняття рішень, базу даних і особисті міркування в кожному конкретному випадку для здійснення аналітичного процесу прийняття певного рішення;
- управлінські інформаційні системи – це системи з додатковими можливостями для управління, зокрема такими, як аналіз даних, використання засобів підтримки прийняття рішень, інструментарію підвищення особистої продуктивності.

Таким чином, результатом автоматизації управлінських процесів підприємства є своєрідний синергетичний ефект, отримуваний колективом від використання ІТ, він, перш за все, проявляється в можливості отримувати необхідну для прийняття рішень інформацію за рахунок створення на підприємстві інтегрованої управлінсько-інформаційної системи.

*Інтегрована управлінсько-інформаційна система* – це цілісне операційне середовище, метою функціонування якого є забезпечення керівництва й персоналу підприємства необхідною актуальною і правдивою інформацією про стан підприємства, а також надання можливості уповноваженим особам без перешкод здійснювати вплив на рівні виконавців, не дивлячись на їх територіальну віддаленість [5].

Останнім часом суттєво зростає значення ІТ у забезпеченні успіху туристичних підприємств. На практиці можна виокремити декілька зацікавлених груп, від яких залежить прийняття рішення у сфері ІТ: вище керівництво, яке повинно управляти інформаційними технологіями як стратегічним потенціалом підприємства; спеціалісти, які здійснюють пошук системних рішень для оптимізації спеціальних функціональних завдань; менеджери продуктових підрозділів (менеджери з напрямів), які використовують ІТ для здійснення виробничих завдань; менеджери функціональних підрозділів (бухгалтерії, фінансового відділу та ін.); постачальники ІТ, які повинні пропонувати послуги відповідно до проблемних установок своїх замовників; власний інформаційно-технологічний підрозділ (якщо він передбачений організаційною структурою підприємства).

При застосуванні інформаційних технологій необхідно визначитись з їх вкладом у процес управління суб'єктами туристичної діяльності. Можна виокремити три аспекти ІТ:

- функція забезпечення виробничого процесу (автоматизація виробництва: бронювання, завантаження рейсів, готелів, формування турів та ін.);
- інтегральна складова частини продукту;
- організаційний інструмент для створення віртуальних форм підприємства.

Роль ІТ в управлінні залежить від розміру підприємства, розгалуженості його організаційної структури, обсягів продажу, здійснюваних на підприємстві процесів. У науковій літературі й на практиці розрізняють системи початкового, середнього рівнів та вищого класу.

*Системи початкового рівня* широко розповсюджені на невеликих підприємствах і характеризуються тим, що охоплюють обмежене коло бізнес-процесів підприємства. Програмні продукти цього класу можуть значно відрізнитись один від одного за цільовим призначенням. Наприклад, автоматизація трудомістких дій менеджера туристичної фірми таких, як обробка великих масивів інформації для формування сезонних цін туристичного пакету та завантаження рейсів. При цьому програми, які існують на інформаційному ринку, дають можливість синхронізувати зміни сезонів у готелях і дати виїздів (вильотів) транспортних засобів, собівартість усіх видів послуг туристичного пакету (які можуть нараховуватись з розрахунку "за день", "за добу" або "разові"), урахувати усі знижки до послуг і всі надбавки до пакету цих послуг тощо. Тобто програми автоматизують розрахунок пакетних цін і формують чотири види прайс-звітів, найбільш зручні для певних технологічних операцій. Таким чином, туристичне підприємство може автоматизувати тільки окремі найбільш складні операції.

*Системи середнього рівня* передбачають впровадження програмних продуктів із ширшими можливостями ніж системи початкового рівня. На практиці застосовуються програмні продукти для автоматизації широкого кола потреб підприємства. До них належать підсистеми: бухгалтерського обліку, управління виробництвом, планування, маркетингу та ін. Не дивлячись на здатність таких систем вести облік практично за всіма напрямками діяльності підприємства, деякі підсистеми реалізовані в досить обмеженому вигляді. Крім того, як свідчать результати досліджень, суб'єкти туристичної сфери дуже часто використовують для автоматизації зазначених підсистем програмні продукти різних компаній, що вимагає додаткових затрат часу і коштів на забезпечення можливості їх взаємодії.

*Системи вищого класу* забезпечують планування та управління всіма ресурсами підприємства, що, як правило, вимагає певної реорганізації його діяльності. Незалежно від специфіки діяльності турагенту і туроператору необхідна автоматизація таких операцій, як: облік заявок

і клієнтів у базі даних, можливість друкування всього пакету документів, які видаються клієнтам і відправляються партнерам; для туроператора: облік і контроль квот, завантаження рейсів, друкування прайсів, он-лайн бронювання, зв'язки з турагентським софтом, зв'язок із бухгалтерською програмою. Програмні комплекси, які застосовуються в діяльності туристичних підприємств повинні максимально автоматизувати всі процеси та ліквідувати невиробничі витрати (рис. 1).



**Рис. 1. Програмні комплекси автоматизації процесів діяльності туристичних підприємств**

Робота туроператора зводиться до розробки пропозицій, надання свого продукту на ринок й обробки замовлень. Забезпечити ефективність такої роботи можливо при автоматизації цих процесів, їх суміщенні та зв'язку між ними, тобто при перенесенні такої роботи в Інтернет. Практика свідчить, що найкращим варіантом є той, при якому вся інформація про туристичний продукт знаходиться на сервері в Інтернеті. На сервері встановлюється програмне забезпечення і розміщується сайт фірми. До сайта повинні бути організовані різні рівні доступу для самого туроператора, для турагенств, для туристів і для приймаючої сторони. При організації роботи сайт працює в реальному режимі часу. Забезпечити необхідне програмне забезпечення можуть існуючі на ринку ІТ пошуково-інформаційні системи. Вони вирішують також завдання організації офісу турагенства в Інтернеті. Турагенству надається готовий сервіс, який дозволяє йому транслювати на свій сайт пропозиції тих туроператорів, з якими він працює, і надавати тури по тим країнам, на яких він спеціалізується. Агентство отримує сайт, що автоматично управляється, а інформація на ньому змінюється в режимі реального часу. Це дозволяє агентству організувати на своєму сайті велику торговельну площадку і сконцентруватись на роботі з туристами.

У діяльності будь-якого підприємства можна виокремити п'ять груп функціональних процесів, які виступають об'єктом управління з боку менеджменту: виробництво, маркетинг, фінанси, кадри, облік і аналіз господарської діяльності (екаунтинг). Застосування ІТ при здійсненні цих процесів забезпечить якісне управління підприємством. Підприємства можуть автоматизувати як окремі функціональні процеси, так і діяльність підприємства в цілому. Різноманітність програмних продуктів можна умовно розподілити на туроператорські, турагентські, універсальні, для інших суб'єктів туристичної діяльності.

Найбільш розповсюдженими програмними продуктами серед вітчизняних суб'єктів туристичної діяльності є: "TurWin MultiPro", "Само-Тур", "Само-турагент", "Мастер-Тур", "Тур-клієнт", "Тур-менеджер LIGHT", "Парус-Турагентство", "Парус-Готель", "Парус-Ресторан", "BS Integrator", "Epitome Enterprise Solutions", "OPERA Enterprise Solution", "Hotel 3" та ін. Наведені системи автоматизації надають змогу організувати управлінські процеси й умови операційної діяльності на підприємстві шляхом об'єднання існуючих операцій та окремих пакетів прикладних програм у єдиний інтегрований процес.

На практиці туристичні підприємства можуть здійснювати і поступову автоматизацію окремих функціональних груп процесів. Специфіка виробничих процесів туристичних підприємств полягає у проектуванні маршрутів і турів.

Застосування ІТ у виробничому процесі туристичних підприємств здійснюється шляхом автоматизації основних етапів проектування туру з використанням пошукових інформаційних систем; стандартного і спеціального програмного забезпечення; послуг мережі Інтернет.

Перелік робіт зі створення туру містить [4]:

- дослідження ринку потенційного попиту;
- пошук партнерів-постачальників товарів і послуг;
- перевірку наявності послуг і встановлення адекватності інформації, що надійшла раніше;
- підготовку договорів (контрактів) про співробітництво з постачальниками та реалізаторами турпродукту;
- інформаційно-методичне забезпечення туру (складання програм перебування; інформаційних листів; калькуляції; паспорта туристичного маршруту та ін.).

Значне зростання кількості пропозицій від величезної кількості туроператорів за всіма популярними напрямками відпочинку сприяло появі та розвитку пошукових систем по турам. Пошукові системи впорядкували і систематизували інформацію, поєднали всі складові туру і створили зручні важелі для пошуку турів за різними комбінаціями параметрів. Нині такими системами користується понад 60 % турагенств.

Разом із тим, при підборі туру туристичне агентство може використовувати електронні каталоги готелів світу на CD-дисках, що

заощаджує час перебування в Інтернеті і трафік. Електронні каталоги надають практично всі готелі багатьох країн світу. Кожний готель має розгорнутий опис місця розташування, номерів, послуг тощо, а також представлений фотографіями. За допомогою спеціального програмного забезпечення є можливість вести порівняння і вибір готелів за послугами. Застосування таких технологій менеджерами туристичних агентств має низку переваг, а саме: дозволяє заощадити час; швидко підібрати готель за наявністю певних послуг; заощадити кошти (відсутність плати за трафік); можливість порівнювати готелі за послугами (всіма або вибраними); підвищити імідж фірми (демонстрація готелів із логотипом фірми), а також рівень обслуговування клієнтів.

Прикладні програмні продукти, що використовуються суб'єктами туристичної діяльності, поділяють на стандартні та спеціальні, вони забезпечують [6]:

- накопичення даних в єдиній інформаційній системі;
- оперативну обробку і передачу цих даних;
- стандартні технологічні прийоми для виконання тих чи інших операцій;
- суттєве зменшення часу на прийняття рішень.

Більшість туристичних підприємств у своїй діяльності використовуює як стандартне (як правило пакети фірми Microsoft: Word, Excel, PowerPoint, Outlook), так і спеціальне (розробляється для автоматизації рішення конкретних вузькоспеціалізованих завдань туристичного бізнесу) програмне забезпечення. Не всі українські суб'єкти туристичної діяльності використовують спеціальне програмне забезпечення, але у всіх працює стандартне. Застосування ж спеціального програмного забезпечення може здійснюватись за допомогою: окремих програм або модулів – "Tour Anketa", "Tour Pilot" та ін.; типових програмних комплексів – "TurWin MultiPro", "Само-Тур", "Само-турагент", "Мастер-Тур" та ін.

Для успішного функціонування на ринку туристичні підприємства здійснюють маркетингову діяльність, яка останнім часом все більше підлягає автоматизації (рис. 2).

На інформаційному ринку існують різноманітні програмні продукти для комп'ютеризації маркетингової діяльності, вони спрямовані на процес автоматизації накопичення результатів опитування, планування та розробки маркетингової стратегії.

Британська аналітична компанія IDL провела опитування європейських компаній щодо місця та ролі інформаційних технологій у сучасному бізнесі. Найважливішим, на думку 64 % респондентів, є розширення застосування ІТ для управління взаємовідносинами з діловими партнерами [3].

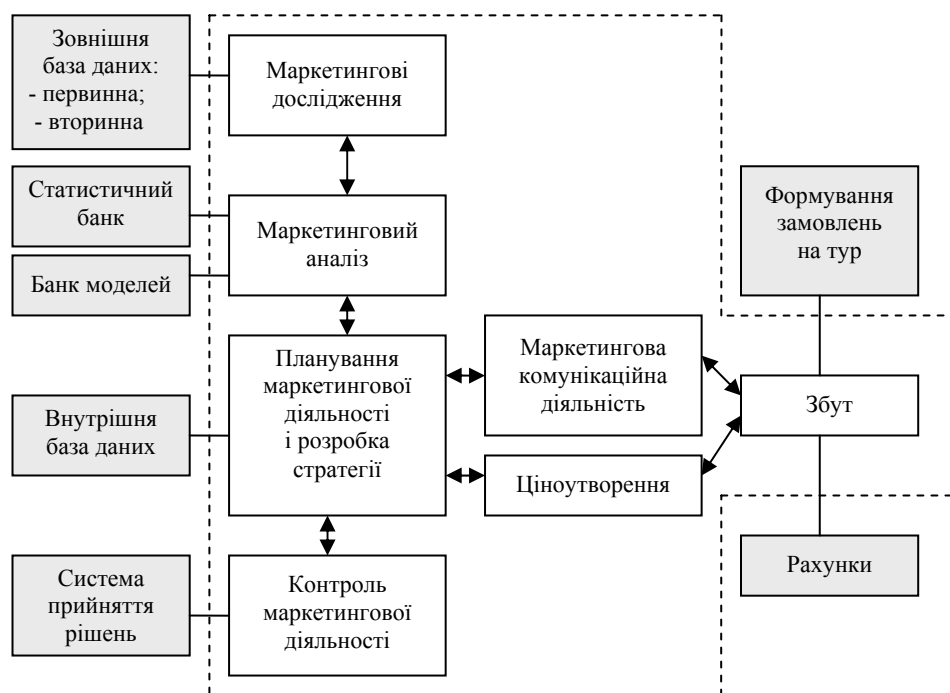


Рис. 2. Функціональна структура інформаційної маркетингової системи

У діяльності туристичних підприємств застосовується система автоматизації маркетингової роботи з діловими партнерами "Travel Partner – 2000", яка вирішує такі завдання: створення і ведення єдиної бази даних партнерів шляхом реєстрації загальних відомостей і контактних даних, опис їх діяльності і взаємовідносин із туристичною фірмою; реєстрація різноманітних акцій (рекламних кампаній); відбір партнерів для розсилання повідомлень, організація та реєстрація багаторазової розсилки повідомлень різними способами; аналіз результатів рекламно-маркетингової роботи шляхом формування різних звітів довідок за різними партнерами, повідомленнями, рекламними кампаніями.

Останнім часом суб'єкти туристичної діяльності активно застосовують систему "Парус-Менеджмент і Маркетинг" як інструмент, що дозволяє реалізовувати клієнт-орієнтовану стратегію, автоматизуючи роботу відділів продажів (менеджерів за напрямками), маркетингу, сервісу, реклами, а також інших відділів, які взаємодіють з клієнтами.

Розповсюдженим у практичній діяльності є модуль "БС Маркетинг" системи BS Integrator, який дає можливість автоматизувати ведення справ із контрагентами, організацію заходів, розрахунок і контроль ключових показників продажу. Його використання дозволяє застосовувати індивідуальний підхід до кожного клієнта, відслідковуючи й накопичуючи всю інформацію про нього; аналізувати потреби



споживачів і свої можливості; планувати рекламні кампанії; проводити анкетування, а також аналіз ринку. Наявність елементів стратегічного планування, SWOT-аналізу сприяють ефективному управлінню внутрішнім і зовнішнім середовищем.

Ефективність управління туристичними підприємствами залежить від своєчасно проведеного аналізу фінансової діяльності з метою виявлення проблем і перспектив подальшого розвитку. Програмні продукти, які використовуються в діяльності туристичних підприємств представлені двома системами: для фінансового аналізу і для оцінки інвестицій. Програмні продукти для автоматизації фінансового аналізу дозволяють отримати оцінку загального фінансового стану підприємства, зокрема окремих показників фінансової діяльності. Найбільш відомими на українському інформаційному ринку є система BS Integrator, яка містить відповідний модуль "БС Фінанси", та програма "Фінансовий аналіз" фірми "Інфо-Софт". Для аналізу ефективності інвестиційних вкладень і комплексного порівняльного аналізу об'єктів капіталовкладень найбільш широко використовуються програмні продукти: "Project Expert", "Альт-Інвест".

Як зазначають російські науковці М. Морозов і Н. Морозова, створення сучасної інформаційної технології управління інвестиційними проектами в туризмі базується на уніфікованому інформаційному, технічному і програмно-математичному забезпеченні всіх учасників інвестиційного проекту. Тобто, необхідне проектування універсальної інформаційної бази, яка б дозволила функціонально поєднати увесь комплекс вирішуваних завдань.

Вихідними даними для проведення фінансового аналізу є бухгалтерська звітність і звітність про результати господарської діяльності туристичних підприємств. Автоматизація бухгалтерського обліку дозволяє оперативно виявляти проблемні місця, вчасно їх ліквідувати, надавати дані для вирішення аналітичних завдань підприємства. Для ефективного управління підприємством і оцінки витрат необхідне ведення всіх бухгалтерських операцій у режимі реального часу, що сприяє більш чіткій роботі всіх служб і посилює людський фактор. Тобто потрібен перехід до електронної бухгалтерії, основаної на використанні ІТ, що дозволить спростити і прискорити розрахунки з урахуванням руху фінансів, створити нові умови для розвитку підприємства і динамічного аналізу стану ринку. Більшість існуючих програм дозволяють автоматизувати бухгалтерські операції враховуючи зміни в українському законодавстві та формах обліку і звітності (рис. 3).

Одним із основних ресурсів суб'єктів туристичної діяльності є трудові ресурси. Система правил і норм, які приводять трудові ресурси у відповідність до стратегії підприємства містить термін "кадрова політика" [7]. Операції по роботі з кадрами повинні бути узгоджені з цілями і завданнями підприємства.



**Рис. 3. Автоматизація бухгалтерського обліку туристичного підприємства**

Застосування сучасних ІТ у здійсненні управлінських операцій передбачає також автоматизацію процесу управління персоналом, а саме: підбору, атестації, навчання, просування і розвитку персоналу, складання штатного розпису, планування потреб у трудових ресурсах, підвищення кваліфікації, забезпечення ефективної системи мотивації праці, оцінку кадрового потенціалу тощо. Усі завдання управління персоналом повинні знайти своє відображення в інформаційній системі, що створюється на підприємстві з метою підвищення ефективності управлінських функцій.

Прикладом автоматизації загальних завдань управління персоналом можуть бути модулі "Парус-Персонал", "Парус-Заробітна плата" системи Парус 7.

"Парус-Персонал" дозволяє:

- реєструвати у системі анкети працівників;
- складати штатний розпис;
- вести в системі стандартні кадрові накази;
- вести табеля працівників, розширений облік відпусток, який передбачає можливість реєстрації встановлених (планових) відпусток за певний період, доповнення довільними відпустками;

- здійснювати операції щодо особових рахунків працівників, а також пов'язані з переміщенням працівників, прийомом на роботу, суміщенням посад, оплатою праці, звільненням тощо;
- вести облік інформації про перепідготовку, підвищення кваліфікації, атестації, догани і заохочення, наукові роботи, наукові ступені та вчені звання, облік по військовозобов'язаним, а також про зарахування до кадрового резерву.

Модуль "Парус-Заробітна плата" забезпечує:

- розрахунок заробітної плати, з урахуванням норм робочого часу і виробітку;
- облік виплат за відомостями;
- перерахунок заробітної плати за минули місяці;
- розрахунок відпусток, допомоги по тимчасовій непрацездатності й допомоги на дітей;
- розрахунок податку на доходи фізичних осіб, пенсійних внесків, утримання по судам та іншим утриманням, виплат по виконавчим листам;
- ведення особових рахунків працівників;
- розрахунок нарахувань на заробітну плату і утримання із заробітної плати;
- формування і відпрацювання в бухгалтерському обліку господарських операцій по заробітній платі;
- ведення табеля працівника;
- облік виплаченої (невиплаченої) заробітної плати;
- ведення наказів.

Розглянуті модулі дозволяють формувати і друкувати різноманітні кадрові звіти такі, як штатний розпис, звіт з праці, про використання робочого часу та звіти щодо отриманої заробітної плати та ін.

Системі обліку праці й заробітної плати належить одне із важливих місць в управлінні підприємством. У комплексній системі BS Integrator також передбачено модуль "БС Персонал", який крім повного кадрового обліку, виконує розрахунок заробітної плати на основі алгоритмів. Система легко адаптується до найбільш вигідної підприємству схеми оплати праці. Функціональність модуля дозволяє автоматизувати кадровий документооборот, ведення календаря і табелювання робочого часу. Крім того, в модулі є функція для організації підбору персоналу на підприємстві й автоматизації всього документообороту.

На ринку інформаційних технологій реалізуються програмні продукти, які автоматизують основні групи операцій туристичних підприємств. Серед них програма "Туристичний офіс", розроблена фірмою "Туристичні технології" в 1995 р. для автоматизації діяльності туристичних агентств і туроператорів. Програмний продукт містить три основні модулі: туристичний; фінансовий; управління документооборотом і зовнішніми зв'язками.

Туристичний модуль реалізує такі функції, як: ведення довідника; внесення в довідники цін, отриманих від партнерів; підготовка індивідуальних і групових турів; продаж турів; контроль за обсягами продажу; оформлення договорів, ваучерів, анкет для посольства, формування різноманітних списків за певними шаблонами.

Фінансовий модуль поєднує можливості бухгалтерського обліку й аналізу господарської діяльності, він здійснює: настроювання на особливості бухгалтерського обліку підприємства; введення первинних бухгалтерських документів; складання звітів за певний період; контроль взаєморозрахунків; аналіз і контроль за фінансовим станом підприємства; отримання інформації про туристичну діяльність, а також готівкові та безготівкові рахунки; аналіз завантаження маршрутів; рентабельність туристичних напрямлень і окремих дестинацій тощо.

Модуль управління документооборотом і зовнішніми зв'язками передбачає: зберігання, передачу, редагування документів, з одного боку, і підготовку документів до відправлення споживачу по факсу або модему, а також передачу інформації між агентствами, центральним офісом і відділом продажу, з іншого боку.

Оскільки туристична сфера є інформаційно насиченою, ефективність діяльності підприємств залежить від ефективного управління інформацією. Управління потоками документів як усередині підприємства, так і для забезпечення його зовнішніх зв'язків називається *документооборотом* [2].

Постійне збільшення інформаційних потоків у туристичному бізнесі вимагає адекватної реакції з боку ІТ, вони забезпечують доступний і ефективний інструмент автоматизації документообороту. В результаті з'явилися системи електронного документообороту (*далі* – СЕД), які на світовому ринку функціонують вже більше 20 років. На ринку СЕД присутні як всесвітньо відомі багато профільні ІТ-компанії, так і відносно маловідомі фірми, які пропонують програмні додатки (класифіковані як СЕД), що відрізняються за функціональними можливостями та технологічними рішеннями.

На туристичних підприємствах з метою автоматизації інформаційних потоків створюються системи управління електронним документооборотом, які призначені для:

- інтеграції процесів документального забезпечення управління підприємством у межах єдиної інформаційної системи;
- підвищення інформованості менеджерів за рахунок збільшення обсягів надходження, обробки і збереження інформації, підвищення повноти і достовірності звітів;
- зменшення вартості документаційного забезпечення управління підприємством;
- інтеграції інформаційних процесів у рамках кооперації підприємств (туроператор – турагенство – постачальники туристичних послуг; туристичні агентства – центральний офіс – відділи продажів);
- створення електронної бази даних (за клієнтами, партнерами тощо).

У процесі створення, просування та реалізації туристичного продукту беруть участь безліч учасників туристичного ринку. У зв'язку з цим, зростають потреби підприємств у сумісних інтегрованих інструментальних засобах доступу до інформації. Разом з тим, кожне підприємство повинно забезпечити легкий і швидкий доступ до всіх корпоративних даних і здійснити інтеграцію корпоративних додатків, які обмінюються між собою інформацією.

Автоматизація документообороту відповідно до структури управління підприємством дає можливість керівництву переглядати інформацію в базах даних; отримувати її із зовнішніх джерел; видавати розпорядження і контролювати їх виконання.

Спеціалісти підрозділів мають можливість переглядати і редагувати інформацію в базах даних (наприклад, зміна цін та інформації по рейсам і готелям); складати звіти; готувати необхідні документи (ваучери, авіаквитки, страховки, службові записки); здійснювати підготовку вихідної кореспонденції. Секретаріат (секретар) за допомогою існуючого програмного забезпечення здійснює реєстрацію вхідної документації; реєструє і відправляє вихідні документи; вводить документи в бази даних і передає їх в архів.

Автоматизація процесу управління інформацією сприяє забезпеченню якісно нового підходу до прийняття управлінських рішень.

Таким чином, в умовах сучасного ринку при збільшенні обсягів туристичних надходжень і зростаючій конкуренції, суб'єкти туристичної діяльності залежать від ефективного менеджменту, який неможливий без використання сучасних ІТ, що забезпечують швидку реакцію на потреби клієнтів і максимальне їх задоволення, відповідно до отриманих вимог, гнучкість підприємства, упорядкованість і узгодженість операційної діяльності.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. *Інформаційні системи і технології в економіці* / під ред. В. С. Пономаренка. — К. : Вид. центр "Академія", 2002. — 542 с.
2. *Информационные технологии в маркетинге* / Г. А. Титаренко, Г. Л. Макарова, Д. М. Дайнтбегов и др. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2000. — 335 с.
3. *Костенко А. П.* Моделирование функциональной структуры информационно-аналитической маркетинговой системы / А. П. Костенко // *Нові технології*. — 2004. — № 3 (6). — С. 127–130.
4. *Михайліченко Г. І.* Практика організації туристичних подорожей / Г. І. Михайліченко. — К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2003. — 156 с.
5. *Останкова Е. С.* Business process fusion: организация и управление деятельностью предприятия в режиме реального времени / Е. С. Останкова. — Режим доступа : <http://www.klubok.net>.
6. *Плотникова Н. И.* Комплексная автоматизация туристического бизнеса. Ч. 1 / Н. И. Плотникова. — М. : Советский спорт, 2000. — 318 с.
7. *Татина О.* Системы управления персоналом // *Computerworld*. — 2000. — № 18.