

# ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ

В. О. ГЛУШКО

(Київський національний торговельно-економічний університет)

**Анотація.** Мета статті полягає в розробленні теоретичних засад та практичних рекомендацій щодо створення та впровадження інноваційних інформаційних технологій (ІІТ) на підприємствах туристичного бізнесу. **Методика дослідження.** Інформаційною базою дослідження стали наукові праці вітчизняних та зарубіжних учених, у яких розглядаються питання використання ІІТ у туристичній галузі. Для розкриття сутності мети використано методи аналізу й синтезу, узагальнення та системний метод. **Результати.** Проаналізовано рівень інноваційності вітчизняної економіки та його вплив на розвиток туризму. Визначено важливість відповідності статистичної бази даних реальним даним ринку для стратегічного розвитку туристичних підприємств. Відповідно до мети дослідження – розроблення теоретичних засад ІІТ – запропоновано класифікувати ІІТ як комп'ютерні та мобільні технології, та здійснено їх аналіз. Обґрунтовано необхідність розроблення та впровадження сучасних мобільних технологій на підприємствах туристичного бізнесу для підвищення їх конкурентоспроможності та залучення більшої кількості споживачів. **Практична значущість результатів дослідження.** Визначено основні види комп'ютерних та мобільних технологій, що доцільно застосовувати на туристичних підприємствах, а також конкретні важелі впливу на розвиток галузі туризму на загальнодержавному рівні.

**Ключові слова:** інноваційні технології, інформаційні технології, туристичний бізнес, мобільні технології, інноваційність, туристичні послуги.

**Постановка проблеми в загальному вигляді та зв'язок із найважливішими науковими чи практичними завданнями.** Демонструючи стійкий розвиток, туристичний бізнес залишається однією з основних сфер міжнародної торгівлі послугами. За даними Всесвітньої туристичної організації, міжнародний туризм у 2016 р. становив 7 % світового експорту товарів та послуг, що на 1 % більше, ніж попереднього року, а частка туризму у світовому ВВП – близько 10 %. Кількість туристів в усьому світі у 2016 р. порівняно із 2015 р. зросла на 4,1 % і становила 1 235 млн осіб [1].

Завдяки зростанню попиту на туристичні послуги, збільшується й чисельність підприємств, що оперують на цьому ринку. Жорстка конкуренція зумовлює їх шукати нові конкурентні переваги для підвищення іміджу та залучення більшої кількості споживачів. Однією з таких переваг є розроблення та впровадження в діяльність інформаційних інноваційних технологій як інструменту розвитку підприємств туристичного бізнесу.

Імплементация новітніх розробок у галузі туризму підвищує лояльність до бренду завдяки покращенню якості надання послуг, посилює канал комунікації між підприємством та споживачами, а також підвищує рівень конкурентоспроможності туристичної галузі загалом. Крім цього, завдяки інформаційним технологіям (ІТ) туризм стає ближче до будь-якого споживача, надаючи всю необхідну інформацію, не виходячи з дому, завдяки мобільним технологіям.

Зважаючи на наявні економічні, соціальні, політичні та інші проблеми в нашій країні, використання ІТ вітчизняними туристичними підприємствами є досить обмеженим. Така тенденція обумовлена недостатнім рівнем кваліфікації працівників сфери туризму, високою вартістю використання зарубіжних ІТ та відсутністю вітчизняних аналогів, неефективною державною політикою в туристичній галузі.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** У контексті поставленої проблеми необхідним є аналіз стану розроблення та впровадження інформаційних технологій на підприємствах

туристичної галузі з метою підвищення їх конкурентоспроможності на ринку. Питанням ролі інноваційних технологій у туристичному бізнесі, зокрема інформаційного спрямування, присвячені праці таких науковців, як С. Мельниченко, В. Василенко, О. Паршина, І. Вахаб, О. Сазонець, І. Зорін, М. Скопєнь, Т. Ткаченко та ін. Проте у працях науковців недостатньо дослідженими залишаються питання використання ІТ підприємствами туристичного бізнесу з огляду на збільшення мобільної активності населення світу та вплив упровадження в діяльність новітніх розробок на розвиток галузі загалом.

**Формування цілей статті (постановка завдання).** Метою статті є розроблення теоретичних засад та практичних рекомендацій щодо створення та впровадження ІТ на підприємствах туристичного бізнесу.

**Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів.** В умовах сучасних цивілізаційних змін та інформатизації суспільства одним із головних показників розвитку будь-якої країни світу є рівень її інноваційності, який визначається глобальним інноваційним індексом, величина якого коливається від 0 до 100 одиниць. За даними Всесвітньої організації інтелектуальної власності, найбільш інноваційно розвиненими країнами світу є Швейцарія, Швеція, Великобританія, Нідерланди та США. Україна ж у 2017 р. посіла 50 місце серед 127-ми країн у рейтингу, набравши 37,6 од., що на 1,9 од. більше, ніж у 2016 р. та є найкращим результатом за останні п'ять років. (рис. 1) [2].

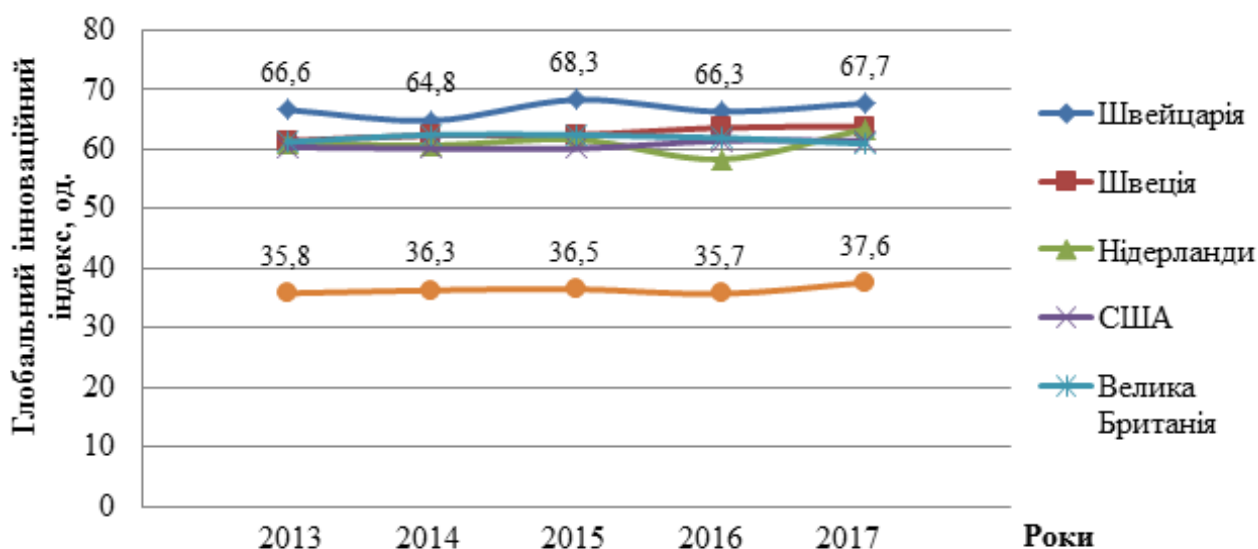


Рис. 1. Динаміка глобального інноваційного індексу лідерів рейтингу та України у 2013–2017 рр., од. [побудовано за даними 2]

Така позитивна динаміка має супроводжуватися стабільним розвитком новітніх технологій, зокрема й у сфері туризму як однієї із пріоритетних галузей народного господарства. З боку держави цьогогоріч було видано ряд наказів, основні положення яких регламентують розвиток ІТ та мають безпосередній вплив на туристичний бізнес (табл. 1).

Для покращення рівня поінформованості як іноземних, так і вітчизняних туристів планується створення бази даних туристичних та рекреаційних ресурсів із можливістю створення туристич-

но-екскурсійних маршрутів, а також створення й наповнення національного туристичного порталу України.

Реалізація запланованих ІТ дозволить підвищити туристичну привабливість країни, залучити іноземні інвестиції та просувати національний туристичний бренд.

Задля залучення інвестицій та чіткого розуміння необхідних новацій для підприємств має бути офіційне статистичне підґрунтя, яке б не мало суперечностей у різних офіційних джерелах. Отже, було створено робочу групу з питань статистики у

сфері туризму та курортів, головною метою якої є опрацювання та аналіз даних статистичного обліку та звітності підприємств у сфері туризму та курортів, що базується на досвіді інших країн.

Таблиця 1

**Накази, які мають вплив на розвитку ІТ у туризмі, видані у 2017 р.  
[побудовано за даними 3, 4]**

Документ	Ким виданий	Коли виданий	Основні положення щодо розвитку туризму
Наказ № 958 «Про затвердження Плану заходів щодо реалізації Стратегії розвитку туризму та курортів на період до 2026 року у 2017 році»		30.06.2017	Створення інтерактивної бази даних із нанесенням інформації про туристичні та рекреаційні ресурси України для формування національної мережі туристично-екскурсійних маршрутів
			Створення та наповнення, у тому числі іноземними мовами, туристичного веб-порталу Visit Ukraine
Наказ № 1263 «Про утворення робочої групи з питань статистики у сфері туризму та курортів»	Міністерство економічного розвитку і торгівлі	23.08.2017	Аналіз результатів досліджень туристичного ринку (опитувань туристів та суб'єктів туристичної діяльності)
			Опрацює питання щодо вдосконалення системи статистичного обліку та звітності у сфері туризму та курортів з урахуванням досвіду інших країн
			Вивчає статистичні дані, надані центральними й місцевими органами виконавчої влади, операторами мобільного зв'язку, підприємствами, установами та організаціями сфери туризму та курортів

Акумуляуючи реальну статистичну звітність, підприємства туристичного бізнесу можуть адекватно оцінити власне становище на ринку, окреслюючи стратегічні й оперативні напрями розвитку, пріоритетними в яких є розроблення (купівля) та впровадження інформаційних інноваційних технологій.

Класифікація сучасних ІТ у туризмі у розрізі двох великих груп: комп'ютерні та мобільні технології наведено в рис. 2.

До комп'ютерних ІТ належать дві групи, що використовуються туристичними підприємствами: CRM (систематизація діяльності туристичного підприємства) та GDS (системи бронювання, що використовує туристичне підприємство) [5]. Третя група є сполучною ланкою між виробниками туристичних послуг та їх споживачами й допомагає туристам бронювати окремі туристичні послуги без участі посередників.

Використання альтернативних розподільних систем для населення України стає дедалі популярнішим завдяки безвізовому режиму із країнами Європейського Союзу та дозволяє споживачам самостійно обирати окремі туристичні послуги без залучення посередників. Це дозволяє туристам скласти свій так званий «ту-

ристичний пакет» із послуг, що найповніше задовольняють їх потреби, а також зекономити на послугах посередників. Частина ADS вже адаптована до мобільних версій, інші ж у процесі розроблення, що протягом наступних декількох років дозволить альтернативним розподільним системам стати одним із видів мобільних ІТ.

За даними Бостонської консалтингової групи, близько 75 % туристів в усьому світі у віці від 18 до 34 років бронюють готелі, використовуючи мобільні додатки [6]. Зважаючи на стрімкий розвиток та поширення використання мобільних технологій, їх розроблення та впровадження у власну діяльність дозволяє підприємству збільшити обсяги продажів, задовольнити потреби туристів та бути конкурентоспроможним на ринку.

Для реалізації цієї мети туристичні підприємства створюють власні мобільні додатки, за допомогою яких можна здійснити пошук необхідної інформації, забронювати туристичний пакет чи окремо послугу (якщо така надається). Додатковим сервісом є зворотній зв'язок чи online-допомога оператора з можливістю швидкої відповіді на будь-яке запитання. Туристичне підприємство має додаткову перевагу поміж інших,

адже з'являється можливість оперативного інформування потенційних чи постійних туристів про будь-які акції або спеціальні пропозиції для певної групи за допомогою push-повідомлень.

Щоб бути ближчим та більш універсальним для споживача, розробники мобільних додат-

ків інтегрують різноманітні функції в єдиний інформаційний ресурс, наприклад, раніше були окремі додатки з аудіо-, GPS-турами та додатки з інформацією про окремі дестинації та атракції, у наш час усі ці складові поєднують комплексне рішення в одному додатку.

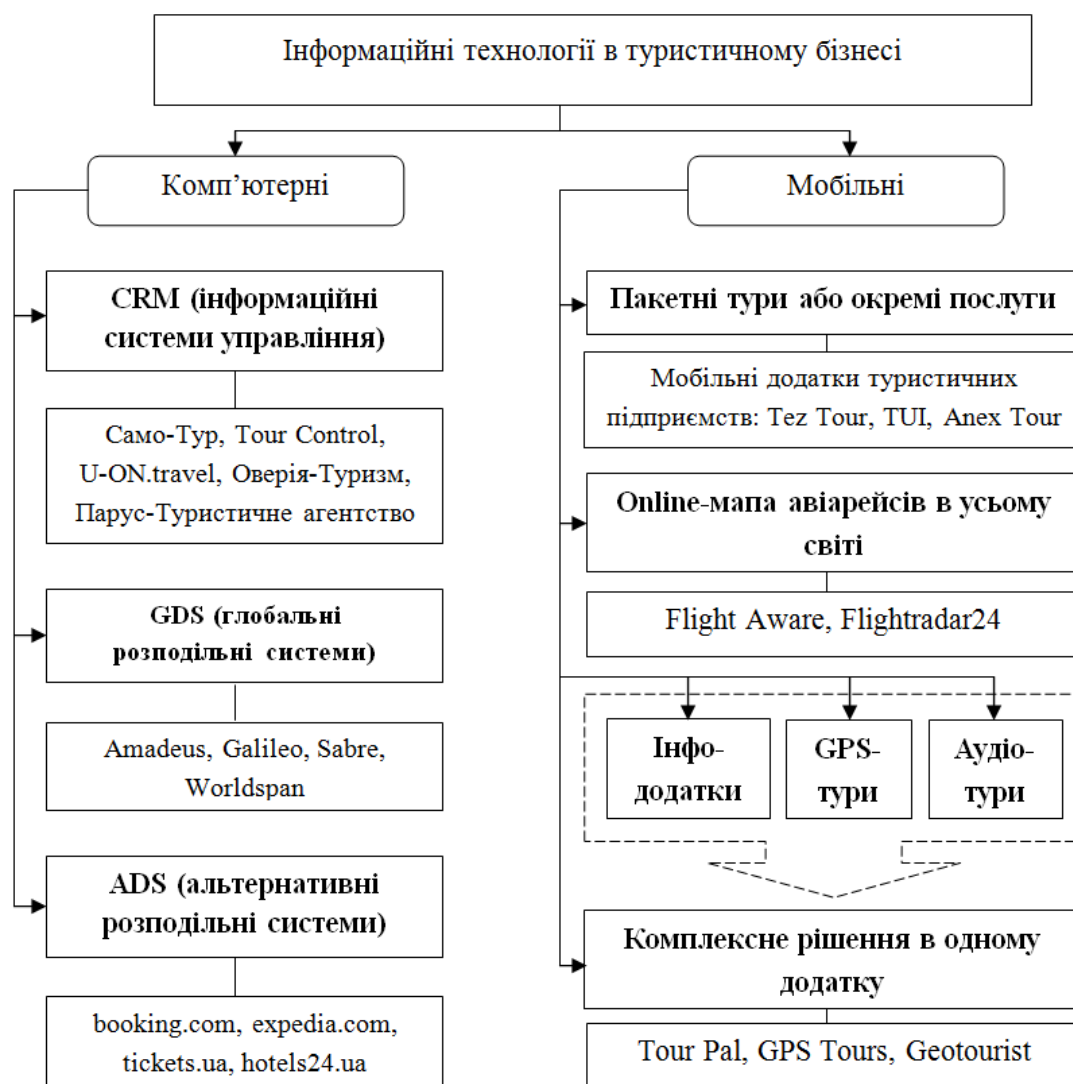


Рис. 2. Класифікація інформаційних технологій у туристичному бізнесі

**Висновки із зазначених проблем і перспективи подальших досліджень у поданому напрямі.** Отже, зважаючи на позитивну динаміку щодо розвитку рівня інноваційності в Україні, туристична галузь має поступово інтегруватись у простір ІТ. Однак через відсутність достовірної статистичної інформації, високу вартість розроблення й упровадження ІТ та низький рівень кваліфікації кадрів галузі туристичним підприємствам важко визначити стратегічні напрями власного розвитку з огляду на інноваційні

технології. Проте в будь-якому випадку для залучення більшої кількості споживачів туристичних послуг та для підвищення конкурентної позиції на ринку підприємства мають упроваджувати у свою діяльність ІТ, зокрема мобільні технології для туристів. Це дозволить підвищити їх лояльність, оптимізувати час на обслуговування та бути завжди поруч зі своїми клієнтами. Отже, інноваційний розвиток туризму як однієї з провідних галузей світової економіки є запорукою для розвитку всієї національної економіки.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

## REFERENCES

1. UNWTO Tourism Highlights 2016–2017 Editions [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.e-unwto.org](http://www.e-unwto.org) (дата звернення: 05.11.17). – Назва з екрана.
2. WIPO: The Global Innovation Index, 2013–2017. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.globalinnovationindex.org](http://www.globalinnovationindex.org) (дата звернення: 05.11.17). – Назва з екрана.
3. Про затвердження Плану заходів щодо реалізації Стратегії розвитку туризму та курортів на період до 2026 року у 2017 році [Електронний ресурс] : Наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України від 30.06.2017 № 958. Режим доступу: [www.me.gov.ua](http://www.me.gov.ua) (дата звернення: 09.11.17). – Назва з екрана.
4. Про утворення робочої групи з питань статистики у сфері туризму та курортів [Електронний ресурс] : Наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України від 23.08.2017 № 1263. – Режим доступу: [www.me.gov.ua](http://www.me.gov.ua) (дата звернення: 09.11.17). – Назва з екрана.
5. Ishrat Nasreen Wahab. International Journal of Innovative Research in Computer and Communication Engineering. – Bangalore : Garden City University. – April 2017. – Vol. 5. – Special Issue 2. – P. 260–263.
6. Мобильный туризм [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https://forbes.kz/process/technologies/mobilnyiy\\_turizm/](https://forbes.kz/process/technologies/mobilnyiy_turizm/) (дата звернення: 16.10.17). – Назва з екрана.
1. UNWTO Tourism Highlights 2016–2017 Editions. (n.d.). [www.e-unwto.org](http://www.e-unwto.org). Retrieved from [www.e-unwto.org](http://www.e-unwto.org) (accessed 5 November 2017).
2. WIPO: The Global Innovation Index, 2013–2017. (n.d.). [www.globalinnovationindex.org](http://www.globalinnovationindex.org). Retrieved from [www.globalinnovationindex.org](http://www.globalinnovationindex.org) (accessed 5 November 2017).
3. Nakaz Ministerstva ekonomichnogo rozvytku i torgivli Ukrainy vid 30.06.2017 № 958 “Pro zatverdzhennia Planu zakhodiv shchodo realizatsii Strategii rozvytku turyzmu ta kurortiv na period do 2026 roku u 2017 rotsi” [On Approval of the Action Plan for the Implementation of the Strategy for the Development of Tourism and Resorts for the period up to 2026 in 2017]. Retrieved from [www.me.gov.ua](http://www.me.gov.ua) (accessed 9 November 2017) [in Ukrainian].
4. Nakaz Ministerstva ekonomichnogo rozvytku i torgivli Ukrainy vid 23.08.2017 № 1263 “Pro utvorennia robochoi grupy z pytan statystyky u sferi turyzmu ta kurortiv” [On the establishment of a working group on statistics in the field of tourism and resorts from August 23 2017 № 1263]. Retrieved from [www.me.gov.ua](http://www.me.gov.ua) (accessed November 2017) [in Ukrainian].
5. Ishrat Nasreen Wahab. International Journal of Innovative Research in Computer and Communication Engineering. Bangalore : Garden City University, April 2017, Vol. 5, Special Issue 2, pp. 260–263.
6. Mobilnyi turysm. [Mobile tourism]. (n.d.). [https://forbes.kz/process/technologies/mobilnyiy\\_turizm/](https://forbes.kz/process/technologies/mobilnyiy_turizm/). Retrieved from [https://forbes.kz/process/technologies/mobilnyiy\\_turizm/](https://forbes.kz/process/technologies/mobilnyiy_turizm/) (accessed 16 October 2017) [in Ukrainian].

**В. О. Глушко** (Киевский национальный торгово-экономический университет). **Информационные технологии в туристическом бизнесе.**

**Аннотация.** Цель статьи заключается в разработке теоретических основ и практических рекомендаций по созданию и внедрению инновационных информационных технологий (ИИТ) на предприятиях туристического бизнеса. **Методика исследования.** Информационной базой исследования стали научные труды отечественных и зарубежных ученых, в которых рассматриваются вопросы использования ИИТ в туристической отрасли. Для раскрытия сущности цели использованы методы анализа и синтеза, обобщения и системный метод. **Результаты.** Проанализирован уровень инновационности отечественной экономики и его влияние на развитие туризма. Определена важность соответствия статистиче-

ской базы данных реальным данным рынка для стратегического развития туристических предприятий. В соответствии целей исследования – разработки теоретических основ ИИТ – предложено классифицировать ИИТ как компьютерные и мобильные и осуществлен их анализ. Обоснована необходимость разработки и внедрения современных мобильных технологий на предприятиях туристического бизнеса для повышения их конкурентоспособности и привлечения большего количества потребителей. **Практическая значимость результатов исследования.** Определены основные виды компьютерных и мобильных технологий, которые целесообразно применять на туристических предприятиях, а также конкретные рычаги влияния на развитие отрасли туризма на общегосударственном уровне.

**Ключевые слова:** инновационные технологии, информационные технологии, туристический бизнес, мобильные технологии, инновационность, туристические услуги.

**V. Hlushko** (Kyiv National University of Trade and Economics). **Information technologies in the tourism business.**

**Annotation.** The purpose of the article is to develop theoretical foundations and practical recommendations for the creation and implementation of innovative information technologies (IIT) at enterprises of the tourist business. **Methodology of research.** The information base of the research was the scientific works of domestic and foreign scientists, which deal with the use of IIT in the tourism industry. To reveal the essence of the goal, methods of analysis and synthesis, generalizations, and the system method were used. **Findings.** The level of innovation development in the domestic economy and its impact on the development of tourism were analyzed. The importance of the correspondence of the statistical database to real market data for the strategic development of tourism enterprises was determined. For the purpose of research – the development of the theoretical foundations of IIT – it was proposed to classify IIT as computer and mobile, and their analysis was carried out. The necessity of development and introduction of modern mobile technologies at the enterprises of tourist business is grounded to increase their competitiveness and attract more consumers. **Practical value.** The main types of computer and mobile technologies that are expedient for applying at tourist enterprises, as well as specific levers of influence and development of the tourism industry at the state level are determined.

**Keywords:** innovative technologies, information technologies, tourist business, mobile technologies, innovation, tourism services.