

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-36-48>

УДК 378.093.5:338.48]:004

ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ І ТЕХНОЛОГІЇ В СИСТЕМІ ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ТУРИЗМУ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

CREATION OF A BRAND AS A MEANS OF FORMING THE TOURIST ATTRACTIVENESS OF THE REGION

Сидорук Анна Вікторівна

кандидат педагогічних наук, доцент,
Запорізький національний університет
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8466-6912>

Омельяненко Галина Анатоліївна

кандидат педагогічних наук, доцент,
Запорізький національний університет
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0490-4133>

Sydoruk Anna, Omelianenko Halyna
Zaporizhzhya National University

Стаття присвячена розвитку галузі туризму і готельно-ресторанного бізнесу як особливого важеля у сучасній економіці України. Схарактеризовано вплив інформаційних систем і технологій на діяльність туристичних підприємств, а також готельно-ресторанних закладів. Визначено проблеми некомпетентності персоналу у сфері обслуговування щодо використання автоматизованих програмних комплексів у професійній діяльності. Розглянуто роботи видатних вітчизняних науковців, які займалися дослідженнями використання інформаційних систем і технологій у туризмі та готельно-ресторанному бізнесі, а також професійної підготовки майбутніх фахівців у визначених напрямках. Виокремлено завдання закладів вищої освіти щодо формування певного рівня знань і вмінь з використання інформаційних систем та технологій у майбутніх фахівців туристичної галузі й готельно-ресторанного бізнесу.

Ключові слова: туристична галузь, готельно-ресторанний бізнес, інформаційні системи і технології, автоматизовані програми, фахівці, професійні компетентності.

The article is devoted to the development of tourism and hotel and restaurant business as a special lever in the modern economy of Ukraine. The purpose of the article is to analyze the process of training future professionals in the field of tourism and hotel and restaurant business to use information systems and technologies in professional activities. The dynamics of tourism and hotel and restaurant business is characterized by the introduction and use of many new information technologies: global computer search and reservation systems, integrated communications networks, multimedia systems, management information systems, etc., which have no impact on the operation and improvement spheres. That is why it is extremely important to improve the system of training future service professionals in accordance with international standards. This task is entrusted to higher education institutions, which must constantly update educational training programs for the needs of the modern labor market. The works of outstanding domestic scientists who studied the use of information systems and technologies in tourism and hotel and restaurant business, as well as the training of future professionals in certain areas are considered. The tasks of higher education institutions on the formation of a certain level of knowledge and skills in the use of information systems and technologies in future professionals in the tourism industry and hotel and restaurant business are highlighted. The system of values on which the professional activity of specialists in tourism and hotel and restaurant business is based and by means of which their knowledge and skills are integrated into practice is considered. The disciplines of educational programs for higher education in the specialties «Tourism» and «Hotel and Restaurant Business» of Zaporizhzhya National University are characterized, which form professional competencies in the use of information systems and technologies in practice. Training of future specialists who will have skills in working with information systems and technologies will promote their competitiveness, as well as create a new impetus for the development of services and the economy of Ukraine as a whole.

Keywords: tourism industry, hotel and restaurant business, information systems and technologies, automated programs, specialists, professional competencies.

Постановка проблеми. Сучасний динамічний розвиток економіки України характеризується позитивними змінами на користь сфери обслуговування. Найвний туристичний потенціал України починає систематично реалізовувати свої ресурси і, саме тому, потребує розроблення нових підходів у сфері туристичного та готельно-ресторанного бізнесу. Ці процеси визначаються активізацією ділової, оздоровчої, розважальної активності населення, стилем і умовами життя, зростанням мобільності населення, а також збільшенням міжнародних туристичних потоків. У процесі цього збільшується й кількість туристичних агентств, закладів тимчасового розміщення і харчування.

Важливість розвитку сфери обслуговування, зокрема туристичної галузі, під час формування державної політики України вказано в Законі «Про туризм», де зазначено, що держава проголошує туризм одним із пріоритетних напрямів розвитку економіки та культури і створює умови для туристичної діяльності. Реалізація державної політики в галузі туризму здійснюється шляхом визначення пріоритетних напрямів і координації наукових досліджень та підготовки кадрів у галузі туризму [2].

Динаміка розвитку туристичної галузі та готельно-ресторанного бізнесу характеризується впровадженням і використанням багатьох новітніх інформаційних технологій: глобальні комп'ютерні системи пошуку та бронювання, інтегровані комунікаційні мережі, системи мультимедіа, інформаційні системи управління тощо, що мають не аби який вплив на функціонування й удосконалення даної сфери. Саме тому надзвичайно актуальним є вдосконалення системи підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування відповідно міжнародних стандартів. Це завдання покладається на заклади вищої освіти, які повинні постійно оновлювати освітні програми підготовки здобувачів відносно потреб сучасного ринку праці.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженням використання інформаційних систем і технологій у туризмі та готельно-ресторанному бізнесі присвічують свої роботи багато наукових діячів, зокрема: В. Балута, Г. Білогурова, Н. Ведмідь, О. Гудзова, І. Калашников, Д. Купінський, А. Лутай, В. Маховка, А. Мельник, С. Мельниченко, М. Морозов, Н. Морозова, С. Плотницький, І. Полковнікова, О. Світличний, С. Сонько, М. Скопень, М. Умрик та ін. Щодо питання

професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування, то його було розглянуто у наукових працях таких вітчизняних науковців, як: А. Віндюк, Л. Донченко, О. Зорін, Л. Кнодель, А. Конох, Т. Лозовецька, Н. Маковецька, С. Сисоєва, Г. Цехмістрова, В. Федорченко тощо; зокрема, впровадження сучасних технологій навчання розглядали Л. Безкоровайна, П. Олійник, Л. Поважна, Л. Петренко, Н. Фоменко.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Однак дослідження науковців лише частково висвітлюють стан справ та проблеми у даній сфері. Як зазначила у своїй науковій праці І. Полковнікова: «Проблема підготовки фахівців туристичної галузі до використання інформаційних технологій у своїй професійній діяльності є недостатньо вивченою та вимагає пошуку нових підходів та методичних розробок [4]. Вирішення цієї проблеми покладається на працівників закладів вищої освіти, у процесі оновлення освітніх програм і навчальних планів підготовки здобувачів вищої освіти за спеціальностями 242 «Туризм» та 241 «Готельно-ресторанна справа».

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Метою статті є аналіз процесу підготовки майбутніх фахівців галузі туризму та готельно-ресторанного бізнесу до використання інформаційних систем і технологій у професійній діяльності.

Виклад основного матеріалу дослідження. Професійна діяльність фахівців туристичної галузі та готельно-ресторанного бізнесу розглядається в контексті світових викликів глобалізації й містить невичерпний матеріал для постійного вдосконалення представників окресленого сегменту ринку.

Наукові пошуки свідчать про наявність різнобічних запитів з позиції стейкхолдерів і переконливо доводять необхідність реформування фахової освіти у сфері обслуговування з урахуванням інноваційних тенденцій вітчизняного та зарубіжного досвіду.

Професійна діяльність фахівців з туризму і готельно-ресторанної справи базується на системі цінностей, за допомогою якої знання і вміння інтегруються у практику [1]:

1. Універсальність. Освіта у сфері обслуговування, на відміну від деяких інших форм навчання і виховання, не може орієнтуватись на вузьку спеціалізацію. Її багатогранність та багатовекторність обумовлені природою людини, її матеріальними і духовними потребами.

2. Тісний зв'язок з практикою: чергування розумової праці з фізичною діяльністю; позитивне налаштування; практична перевірка отриманих знань; участь у тренінгах, форумах, стажуваннях.

3. Широкий діапазон особистих якостей, зокрема: високі стандарти поведінки; вміння управляти людьми; системне мислення; адаптування рішень до ситуацій; відкритість; готовність до безперервного навчання; здатність знаходити спільну мову; вміння діяти у полікультурному оточенні; вміння управляти змінами тощо.

До виокремлених автором цінностей слід також додати вміння використовувати інформаційні системи і технології, які є необхідною складовою професійної діяльності в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі.

За для формування фахових компетентностей щодо використання інформаційних систем і технологій, зазначених у Стандартах вищої освіти за спеціальностями «Туризм» і «Готельно-ресторанна справа», було оновлено освітні програми та впроваджено певні дисципліни до навчальних планів здобувачів вищої освіти означених спеціальностей Запорізького національного університету.

Розглянемо їх більш детально.

Дисципліна «Основи інформатизації в туристичній галузі та сфері обслуговування» викладається для студентів першого курсу освітнього рівня бакалавр, які навчаються за освітніми програмами «Туризм» і «Готельно-ресторанна справа» з метою надання студентам базового комплексу знань, умінь і навичок щодо використання засобів інформаційних технологій, необхідних для ефективності їх професійної діяльності. Основними завданнями дисципліни є: вивчення студентами основних положень і відомостей про роль та місце інформації у розвитку туристичної галузі та готельно-ресторанного бізнесу; ознайомлення студентів з апаратним і програмним забезпеченням інформаційних технологій в туризмі та готельно-ресторанній справі.

У процесі вивчення дисципліни студенти ознайомлюються з видами інформації, їх основними джерелами, інформаційно-пошуковими системами, алгоритмом пошуку інформації, технологією оформлення результатів інформаційного пошуку; засобами інформаційного забезпечення в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі; прикладними програмами з формування, просування і реалізації туристського продукту, автоматизованими системами бронювання і резервування, системами автоматизації управління готельними і ресторанными закладами.

Нині для опанування роботи із системами автоматизації діяльності туристичних і готельно-ресторанних підприємств більшість ЗВО України використовує програмне забезпечення «Парус» [3]. Доступ до даного програмного забезпечення студенти отримують згідно із Всеукраїнською програмою «ПАРУС – для навчальних закладів України», яка затверджена Науково-методичним центром вищої освіти Міністерства освіти і науки України. Сьогодні програмне забезпечення «Парус» у навчальному процесі безкоштовно використовують понад 650 закладів освіти України, Запорізький національний університет не є цьому винятком. Ці програмні продукти характеризуються простим інтерфейсом, легкі в освоєнні, мають широкі функціональні можливості і високу надійність.

Ще однією дисципліною в системі підготовки майбутніх фахівців з туризму та готельно-ресторанної справи до використання інформаційних систем і технологій у професійній діяльності є дисципліна «Інформаційні системи і технології в туристичній діяльності та сфері обслуговування», яка викладається для студентів четвертого курсу освітнього рівня бакалавр.

Метою вивчення дисципліни є більш поглиблене вивчення сучасних інформаційних систем, їх раціонального використання, а також упровадження сучасних інформаційних технологій у практичну діяльність, а основними завданнями є: ознайомлення з сучасним станом і тенденціями розвитку інформаційних технологій; мережними інформаційними технологіями; гіпертекстовими технологіями; технологіями мультимедіа; інформаційною складовою організації туристської діяльності та готельно-ресторанного бізнесу; перспективами розвитку інформаційних технологій у соціально-культурній сфері, туризмі, готельно-ресторанній справі; апаратно-технічним й програмним забезпеченням інформаційних технологій; критеріями вибору засобів технічного забезпечення; організацією системи підтримки прийняття управлінських рішень; основами роботи із системами бронювання; напрямками використання Інтернету; класифікацією Інтернет-ресурсів туристичної і готельно-ресторанної спрямованості; основами електронної комерції; інформаційним законодавством України, конституційними та цивільно-правовими аспектами; факторами впровадження й використання інформаційних технологій у туризмі та готельно-ресторанному бізнесі; програмним забезпеченням автоматизації роботи

туристичного офісу й готельно-ресторанних закладів; комплексними системами обслуговування туристичних замовлень; електронною рекламною діяльністю у мережі Інтернет у сфері туризму й готельно-ресторанного сервісу; специфікою маркетингу послуг й інформаційного маркетингу в Інтернет; технологією створення баз даних; технологією розсилання й прийому кореспонденції в Інтернет; створенням й роботою з електронними документами; основами побудови сайтів з використанням сучасних програмних засобів; управлінням проєктами за допомогою прикладного програмного забезпечення; формуванням проєктів турів, їхнім веденням й аналізом.

Під час лабораторних занять здобувачів вищої освіти більш поглиблено вивчають програмне забезпечення «Парус», а саме працюють з модулями «Парус-Туристичне агентство», «Парус-Готель», «Парус-Ресторан», а також ознайомлюються з програмами «IT-tour», «Оверія-Туризм», «ForRestPOS Ресторан», «jSolutions» та ін.

Хоча сучасні заклади туристичного та готельно-ресторанного бізнесу в Україні здебільшого використовують більш потужні сис-

теми, які є досить коштовними і, нажаль, недоступні для вітчизняних закладів вищої освіти, означені програмні засоби все ж таки сприяють формуванню певного рівня знань і вмінь у студентів щодо використання інформаційних технологій у їх професійній діяльності.

Висновки. Отже, інформаційні системи і технології відіграють велику роль в організації та розвитку туристичного та готельно-ресторанного бізнесу, саме тому кожен працівник в означених сферах діяльності повинен володіти певним рівнем знань і вмінь щодо їх використання на практичному рівні. Підготовка майбутніх фахівців, які володітимуть навиками роботи з інформаційними системами і технологіями, сприятиме їх конкурентоспроможності, а також створить новий поштовх для розвитку сфери обслуговування та економіки України в цілому.

Перспективи подальших досліджень полягають у можливостях набуття здобувачами вищої освіти більшого рівня знань і вмінь щодо інформаційних систем і технологій у туризмі та готельно-ресторанному бізнесі за рахунок використання сучасних програмних комплексів у системі їх підготовки.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Василенко С. Вища освіта в Європі: традиційні і нові підходи в аспектах європейської інтеграції. *Проблеми освіти*. 2017. Вип. 7. С. 155–160.
2. Закон України «Про туризм». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text>
3. Парус. URL: <http://www.parus.com.ua/>
4. Полковникова І. Професійна підготовка менеджерів туризму до використання інформаційних технологій. *Вісник Луганського національного Університету ім. Тараса Шевченка. Серія «Педагогічні науки»*. 2009. № 10(173). С. 89–96.

REFERENCES:

1. Vasylenko S. (2017) Vyshcha osvita v Yevropi: tradytsiyni i novi pidkhody v aspektakh yevropeys'koyi integratsiyi [Higher education in Europe: traditional and new approaches in aspects of European integration]. *Problemy osvity – Problems of education*, vol. 3, pp. 146–152. (in Ukrainian)
2. Zakon Ukrayiny «Pro turyzm» [Law of Ukraine «On Tourism»]. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text>
3. Parus [Sail]. Retrieved from: <http://www.parus.com.ua/>
4. Polkovnikova I. (2009) Profesiina pidhotovka menedzheriv turyzmu do vykorystannia informatsiinykh tekhnolohii [Professional training of tourism managers to use information technologies]. *Visnyk Luhans'koho natsional'noho Universytetu im. Tarasa Shevchenka – Bulletin of Lugansk National University Taras Shevchenko. Series: Pedagogical Sciences*, no. 10(173), pp. 89–96. (in Ukrainian)