

Ефективність застосування логістичних інформаційних систем у сфері туризму

Микуланинець С.І.

аспірант

Мукачівського державного університету

Проскура В.Ф.

доктор економічних наук,

професор кафедри менеджменту та управління економічними процесами

Мукачівського державного університету

У статті розкрито значення інформаційних технологій для розвитку народного господарства України, зокрема її туристичної сфери; розглянуто особливості застосування інформаційних систем у логістиці; визначено роль та особливості застосування логістичної інформаційної системи у сфері туристичної діяльності.

Ключові слова: інформаційні технології, логістичні інформаційні системи, туристична діяльність.

Микуланинець С.И., Проскура В.Ф. ЭФФЕКТИВНОСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ ЛОГИСТИЧЕСКИХ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ В СФЕРЕ ТУРИЗМА

В статье раскрыто значение информационных технологий для развития народного хозяйства Украины, в частности ее туристической сферы; рассмотрены особенности применения информационных систем в логистике; определены роль и особенности применения логистической информационной системы в сфере туристической деятельности.

Ключевые слова: информационные технологии, логистические информационные системы, туристическая деятельность.

Mykulanynez S.I., Proskura V.F. EFFICIENCY OF APPLICATION LOGISTICS INFORMATION SYSTEMS IN TOURISM

The article examines importance of information technology for the development economy of Ukraine, including its tourism industry. The article explores peculiarity of the use of information systems in logistics and identified the role and singularity of logistics information system in tourism.

Keywords: information technology, logistics information systems and tourism.

Постановка проблеми у загальному вигляді. У сучасних умовах невідмінно зростає роль інформаційних технологій як важливого інструменту підвищення ефективності діяльності підприємства. Сучасні особливості створення, просування та реалізації туристичного продукту, відповідно, також зумовлюють необхідність застосування інформаційних технологій.

Використання сучасних інформаційних технологій дало змогу туристичній галузі переорієнтуватися з обслуговування одиничних груп організованих туристів на розгалужену діяльність, спрямовану на задоволення потреб тисяч індивідуальних туристів. Проте у вітчизняній туристичній галузі є певні проблеми із застосуванням новітніх інформаційних технологій, що зумовлюється низьким рівнем розвитку інформаційно-комунікаційної інфраструктури, відсутністю баз даних туристичних об'єктів в окремих регіонах, низьким рівнем комп'ютерної грамотності людей старшого віку та ін.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Дослідженнями застосування інформаційних технологій та логістичних інформаційних систем у туристичній сфері займалися такі науковці: С. Арімов, А. Бондаренко, П. Бурцев, В. Василенко, А. Демаш, М. Скопень, І. Зорін, Д. Купінський, М. Робсон, О. Губанова, М. Єфремова, В. Балута, М. Хайдагер, О. Тофлер, С. Чупров, Н. Плотнікова, Н. Морозова та ін. Проте питання використання інформаційних технологій та формування логістичної інформаційної системи не розкриті повною мірою та потребують подальшого вивчення.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Метою статті є визначення ролі логістичних інформаційних систем у діяльності туристичних підприємств; конкретизація особливостей застосування інформаційних систем і технологій у сфері туристичних послуг.

Виклад основного матеріалу дослідження. У сучасних умовах ефективно вико-

ристання інформаційних технологій має велике значення для розвитку всіх сфер народного господарства. Суть застосування інформаційних технологій полягає у формуванні та підтримці інформаційних потоків у системі управління організаціями різного роду діяльності, у тому числі й туристичного обслуговування.

Використання інформаційних потоків у логістиці зумовлює формування логістичних інформаційних систем. Особливістю даних систем є наявність взаємопов'язаних інформаційних мереж, що функціонують з моменту визначення потреб замовника, і включають системи постачання, виробництва та розподілу. У логістиці виділяють такі основні типи інформаційних систем: автоматизовані системи управління, інтегровані, інтегровані інформаційні системи, корпоративні інформаційні системи, автоматизовані системи планування потреб у матеріальних ресурсах, інтегровані системи управління для територіально розділених організацій, система узгодження потреб в ресурсах зі станом ринку, система управління логістичними ланцюгами [1, с. 159].

Ефективне функціонування логістичних інформаційних систем неможливе без використання прогресивних інформаційних технологій. Інформаційні технології – це сукупність методів, процесів та програмно-технічних засобів, що забезпечують швидке, точне, надійне виконання інформаційних процесів із метою зниження їх трудомісткості.

Інформаційні технології включають такі складові елементи: розробка, виробництво і застосування компонентів технічного забезпечення для збору, передачі, обробки, збереження і видачі даних; розробка, виробництво і застосування системного і прикладного програмного забезпечення; інформаційні послуги, телекомунікація, електронна комерція, банки. Всі перераховані елементи взаємопов'язані та значною мірою впливають на формування ринку інформаційних послуг, проте, своєю чергою, існує залежність цих елементів від стану ринку, а інколи і від конкретної ситуації, що складається на ринку.

Постійний розвиток світової економічної системи зумовлює проникнення інформаційних технологій у всі сфери життя. Зокрема, ведення туристичного бізнесу в сучасних умовах неможливе без застосування певних інформаційних систем. Інформація та туристична діяльність є нероздільними. Рішення про придбання того чи іншого туристичного

продукту приймається на основі певної інформації, навіть сам тур також є інформацією. Постійний потік достовірної та своєчасної інформації є передумовою успішної діяльності туристичної фірми.

Сучасні тенденції розвитку світової туристичної діяльності полягають у створенні великих туристичних концернів, що здійснюють всі етапи виробництва та збуту туристичних послуг, а також впровадження електронної комерції через Інтернет.

Складність менеджменту великих концернів, потреба у швидкому та максимально ефективному задоволенні потреб добре поінформованих споживачів зумовлюють необхідність активного та негайного запровадження інформаційних технологій у роботі турфірм. Використання інформаційних технологій дає можливість підвищити ефективність управління, приймати оперативні рішення та володіти інформацією щодо стану справ на ринку. Сутність інформаційних технологій полягає у використанні внутрішньої інформаційної системи організації та мережі Інтернет для зв'язку з постачальниками турпродуктів та їх подальшого просування на ринку туристичних послуг [4, с. 216].

Основна частка туристичних фірм має у своєму розпорядженні автоматизовану інформаційну систему. Проте лише чітко продумана та належним чином організована інформаційна система здатна забезпечити ефективну комунікацію між суб'єктами туристичного ринку (туроператор – постачальник послуг – турагент – споживач) із метою максимального задоволення потреб споживача з мінімальними витратами. Підвищення ефективності інформаційної системи досягається шляхом використання принципів логістики.

Логістика відіграє важливу роль у діяльності турфірми, оскільки вона забезпечує планування, управління та оперативний контроль туристичних, інформаційних та фінансових потоків, що забезпечує процес формування та реалізації туру відповідно до вимог та інтересів споживача.

Інформаційний потік у логістиці туризму є основною складовою частиною, адже забезпечує взаємозв'язок між ланками логістичного ланцюжка «турагенція – туроператор – матеріально-технічна база – рекреаційно-туристичні ресурси» за рахунок контролю та обліку туристичного, матеріального та фінансового потоків. Раціональне та взаємоузгоджене виконання всіх цих функцій зумовлює необхідність створення логістичної інформацій-

ної системи, яка повинна включати функціональну та забезпечувальну підсистеми.

Отже, логістична інформаційна система являє собою сукупність організованих та взаємопов'язаних процесів що регулюють діяльність туристичних підприємств. Вона включає такі елементи: структуризація та ієрархічна побудова мереж; комп'ютерне забезпечення та використання стандартних комп'ютерних програм. У логістичній інформаційній системі туризму часто спостерігаються явища вертикальної та горизонтальної інтеграції. Сутність вертикальної інтеграції полягає в наявності інформаційних зв'язків між туроператором, турагенціями та постачальниками туристичних продуктів. Горизонтальна інтеграція являє собою інформаційні зв'язки туристичних фірм на одному рівні.

Функціонування логістичної інформаційної системи пов'язане з виконанням певних функцій, зокрема плануванням, координацією, обслуговуванням та контролем. Використання цих функцій дає можливість узгоджувати роботу між різними логістичними ланцюгами. В організаційній структурі логістичної інформаційної системи можна виділити такі підсистеми: управління процесами замовлень, здійснення наукових досліджень і зв'язку, формування логістичних рішень, створення вихідних форм і звітів. Дані підсистеми є взаємопов'язаними та забезпечують інформаційно-комп'ютерну підтримку всієї логістичної системи на мікро- та макрорівні. Підсистема управління процесами замовлень забезпечує безпосередній контакт зі споживачем у процесі формування та виконання замовлення; підсистема наукових досліджень і зв'язку виконує аналіз та прогнозує вплив зовнішнього і внутрішнього середовища організації; підсистема формування логістичних рішень використовує комп'ютерні бази даних та аналітичні моделі з метою оптимізації прийняття рішень.

Побудова логістичної інформаційної системи повинна ґрунтуватися на таких принципах, як:

- достовірність та повнота інформації – для раціонального та обґрунтованого прийняття рішень логістичним менеджером;
- точність вихідної інформації – має велике значення при визначенні обсягів наявних та необхідних ресурсів;
- своєчасність – інформація повинна надходити в систему вчасно, оскільки вона є необхідною для виконання всіх логістичних функцій;

- орієнтованість – інформація в логістичній системі повинна бути спрямована на вирішення певних завдань;

- гнучкість – інформація повинна бути адаптована до використання в різних формах, на різних носіях та для різних сегментів споживачів.

Упровадження логістичної інформаційної системи в роботі туристичного підприємства дає можливість:

- підвищити ефективність його роботи, досягти високого рівня сервісу для клієнтів та забезпечити ефективний контроль;
- забезпечити сучасний підхід до управління процесами реалізації та організації проведення різного роду заходів;
- контролювати ефективність комерційних операцій;
- провести аналіз рентабельності діяльності;
- підвищити ефективність цінової політики та ін.

Логістична інформаційна система також дає можливість швидко та якісно створити пакет нових послуг для організації заходів різного характеру з метою максимального задоволення потреб клієнта.

Важливим напрямом застосування логістичної інформаційної системи є оптимізація використання прибутку, що, своєю чергою, дає можливість отримання конкурентної переваги та суттєвого збільшення доходів за рахунок роботи в реальному часі, постійно аналізуючи інформацію про бронювання, сезонні коливання, специфіку сегментів, рівні цін та тарифи, які складуються на ринку туристичних послуг.

Застосування логістичної інформаційної системи можливе як в окремих туристичних фірмах, так і в мережі підприємств даної галузі, які володіють цілим масивом даних. Система повинна працювати не тільки в локальній мережі організації, але й мати вихід у глобальну мережу Інтернет. Перевагою застосування таких технологій є можливість проводити гнучку маркетингову та цінову політику, а також максимальне охоплення та узагальнення всіх запитів споживачів.

Отже, застосовуючи логістичну інформаційну систему, туристична фірма може ефективно здійснювати продаж турпродуктів на основі аналізу тенденцій та запитів на ринку, постійно контролювати умови продажу своїх послуг, корегуючи їх відповідно до кон'юнктури ринку в будь-якому сегменті, що, своєю чергою, буде сприяти підвищенню якості послуг та рівня рентабельності діяльності.

Висновки з цього дослідження. У сучасних умовах обов'язковою умовою успішної діяльності туристичної організації є постійне та ефективне використання інформаційних технологій. Туристична індустрія охоплює сукупність організацій різного профілю: транспортні, сервісні, торговельні та ін., які зазвичай територіально розділені, проте потребують безперервного узгодження дій із метою надання туристичних послуг. Усе це зумовлює потребу у застосуванні логістичної інформа-

ційної системи з метою взаємоузгодження діяльності всіх елементів на кожному етапі надання послуг. Крім того, впровадження в роботу турфірми логістичної інформаційної системи дає можливість скоротити тривалість операційного циклу, підвищити якість та розширити асортимент послуг, підвищити гнучкість процесу обслуговування. Отже, використання інформаційних систем у туристичному бізнесі дає можливість отримати конкурентні переваги та зайняти позицію лідера на ринку.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Дудар Т.Г. Основи логістики : [навч. посіб.] / Т.Г. Дудар, Р.В. Волошин. – К. : ЦУЛ, 2012. – 176 с.
2. Забалдіна Ю.Б. Маркетинг туристичного підприємства : [навч. посіб.] / Ю.Б. Забалдіна. – К. : Муз. Україна, 2002. – 196 с.
3. Коваль П.Ф., Алешугіна Н.О. В'їзний туризм : [навч. посіб.] / П.Ф. Коваль, Н.О. Алешугіна. – Ніжин : Вид. Лукіяненко В.В., 2010. – 304 с.
4. Смирнов І.Г. Логістика туризму : [навч. посіб.] / І.Г. Смирнов. – К.: 2009. – 444 с.