

## **АВТОМАТИЗАЦІЯ БІЗНЕС-АДМІНІСТРУВАННЯ НА ТУРИСТИЧНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ**

Специфіка автоматизування діяльності туристичного підприємства в сьогоденні має високу актуальність. Туризм в Україні одна з найпопулярніших індустрій, яка має швидкі темпи розвитку. Автоматизація процесу бізнес-адміністрування на туристичному підприємстві прогнозує виключення недосконалостей, пов'язаних з «паперовим», класичним порядком укладання послуг на туристичне обслуговування, користуючись прерогативами сучасних інформаційних технологій. Кожна фірма або підприємство – це цілісна система, яка потребує комплексної автоматизації бізнес процесів. В результаті впровадження інформаційних технологій зростає безпека та якість надання туристичних послуг, а аж ніяк не відбувається зміна їх явного людського змісту. Дієва автоматизація бізнес процесів надає можливість здобуття запланованого зросту продажу з меншим збільшенням співробітників підприємства [1].

Запровадження високоспеціалізованих продуктів програмної індустрії, науково розроблених виключно для потреб в туристичній галузі, компанії-розробники почали понад п'ятнадцять років. Слід зазначити те, що туристичний ринок високотехнологічний, і важко собі уявити сьогодні серйозне туристичне підприємство, яке не використовує будь-який комплекс програмного забезпечення [1]. Туристична сфера в сьогоденні – це масштабний комп'ютеризований бізнес, в якому беруть участь найбільші авіакомпанії, готельні господарства і туристичні корпорації всього світу. Новітні туристичні продукти розробляються більш гнучкими та індивідуальними, більш привабливими та доступними для споживача різного цінового сегменту. Оскільки туристична сфера та інформація неподільні, рішення про поїздки приймається на основі інформації, а туристичний тур в момент придбання – теж тільки інформація [3], інформація передається сотні разів в день, тобто усі учасники туристичного ринку є носіями корисної інформації для того чи іншого споживача. Тому, потрібно вміти оперувати інформацією, збирати, обробляти і приймати на її основі правильні рішення та використовувати її з користю для свого туристичного підприємства.

Концепція автоматизації туристичного бізнесу в умовах наростаючої конкуренції у часи перенасичення ринку, а також в моменти спаду ділової активності і економічної кризи, керівники туристичних підприємств малого і середнього бізнесу шукають ресурси для підвищення ефективності свого бізнесу. Використання сучасних технологій дає визначений бізнес-ефект, створюючи конкурентну перевагу для туристичного підприємства [3]. Розроблена автоматизована система для туристичного підприємства повинна реагувати на зміну попиту і складати коротко-, середньо- та довгострокові прогнози за допомогою аналізу структури попиту, при мінімальній участі людини та ефективно реагувати на зовнішні впливи та характер попиту, включаючи заходи і програми по стимулюванню збуту і впровадженню нових продуктів. Одними з найпопулярніших комп'ютерних систем, що використовують такі технології, є мультиагентні системи, здатні з мінімальним втручанням людини в процес функціонування ефективно обробляти інформацію, перерозподіляючи процеси інформаційної обробки за елементами системи, що веде до збільшення її загальної продуктивності. У таких систем висока оперативність реагування та вчинення необхідних оперативних дій, що економить час користувача і не вимагає особливих навичок роботи з нею [5]. Невід'ємною частиною повинна бути відкрита архітектура системи, котра буде надавати можливість вносити зміни в базу в разі зміни стандартів на правила заповнення туристичної путівки та даних типових документів.

Розробляючи концепцію автоматизації туристичного бізнесу, можна виділити ряд правил для створюваної системи [1,2]:

система повинна враховувати законодавство і внутрішній регламент; розділяти працівників за обов'язками і ролям; вимагати для роботи даних інформацію про замовника, послуги; вести облік фінансової діяльності;

повинен бути блок авторизації, на підставі якого надаються права користування; блок введення даних, що забезпечує систему даними про користувачів та тури; блок обробки, що займається організацією турів і розрахунками з користувачами; блок виведення даних у вигляді друкованих документів;

для успішного функціонування система повинна забезпечити користувача можливістю введення даних на інформацію про тури, а також надання переліку супутніх послуг, даних про клієнта, основним завданням блоку введення даних є оформлення заявки клієнта на отримання туристичної послуги;

невід'ємною частиною систем автоматизації туристичної індустрії також є введення інформації для фінансового обліку на основі платежів клієнта;

основними функціями обробки даних існуючих систем є визначення відповідноготуру під замовлення клієнта та розрахунок фінансової інформації;

CRM (Customer Relationship Management) – внутрішня офісна система, яка використовується туристичним підприємством – повинна дозволяти туристичному підприємству зберегти напрацьовану клієнтську базу даних, також історію взаємин зі своїми клієнтами [2];

автоматизація аналізу даних і отримання статистики – для прийняття правильних стратегічних рішень програмне забезпечення, що використовується туристичним підприємством, має формувати вичерпну кількість статистичних звітів, які покажуть рентабельність роботи компанії за певний проміжок часу, середню прибутковість заявок по туристичним напрямкам і туристичним операторам [1].

Таким чином, в сьогоденні туристичний бізнес спрямований практично повністю на всі види туризму, до того ж пропозиції туроператорів не надто відрізняються, тобто надаються «типові туристичні продукти». Навіть незначна індивідуалізація туру за запитами клієнта тягне на істотне збільшення вартості туристичного продукту з супутніми послугами. Тому автоматизація необхідна для того щоб розробка нових турів та послуг була менш затратною як для виробника, тобто туристичного підприємства, а також і для споживача.

### Список літератури:

1. Браймер, Р. А. Основи управління в індустрії гостинності: пров. з англ. / Р. А. Браймер. - К.: Аспект Прес, 2012. - 224 с.
2. Максименко, Ю. Автоматизація очима туристичної фірми [Електронний ресурс]: навч.-метод. комплекс / Ю. Максименко. - 2014. - Режим доступу: <http://www.tmanager.ru/russian/articles.html>.
3. Кравець, А. Г. Автоматизовані системи бізнес-адміністрування в туристичній індустрії [електронний ресурс]: навч.-метод. комплекс / А. Г. Кравець. - 2014. - Режим доступу: <http://edu.vstu.ru/course/enrol.php?id=88>.
4. Грей, Д. Управління даними: минуле, теперішнє, майбутнє. СУБД. / Д. Грей. - К.: Вільямс, 2015. - 302 с.
5. Олейников, С. П. Метод прийняття рішень в умовах неоднорідності інформації (РУНИ) / С. П. Олейников, Л. Н. Бутенко // Известия Волгоградського державного технічного університету: межвуз. зб. науч. ст. № 6 (54) / ВолгГТУ. - Волгоград, 2015. - (Сер. Актуальні проблеми управління, обчислювальної техніки та інформатики в технічних системах. Вип. 6). - С. 63-66.