

**Білявський В.М., к.е.н., доц.
Національний авіаційний університет
Білявська Ю.В., к.е.н.**

Київський національний торговельно-економічний університет

ВПЛИВ АВТОМАТИЗОВАНОЇ СИСТЕМИ НА ІННОВАЦІЙНИЙ РОЗВИТОК РИНКУ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

В умовах глобалізації суттєво зростає роль інформаційних технологій як важливого інструменту підвищення ефективності управління підприємствами. Специфічні особливості створення та реалізації туристичних послуг обумовлюють необхідність підвищення рівня забезпечення системи управління сучасними інформаційними технологіями (сервіс-орієнтована архітектура, хмарні обрахунки тощо).

Позитивний вплив інформаційних технологій на динаміку вітчизняного та міжнародного туристичного потоку призвів до трансформації туристичної галузі з такої, що орієнтована на обслуговування організованих туристів, на багатогалузеву сферу діяльності, що спрямована на задоволення різноманітних потреб індивідуальних туристів.

Туристичний бізнес – це сучасна, що динамічно розвивається галузь, яка має набір характерних, властивих лише їй рис. Саме тому підприємства-розробники програмного забезпечення, перед якими було поставлено завдання автоматизувати будь яке туристичне підприємство. Тому необхідно досконало вивчити предмет дослідження, правильно оцінити власні можливості при виборі засобів програмування, строки та майбутні витрати.

Одним із головних заходів щодо просування туристичного продукту туристичного оператора ДП «Укрзовнішінтур» є імплементація ефективної автоматизованої системи.

Наразі цей ринок є високотехнологічним, і доволі складно уявити надійного туроператора, що не використовує програмного комплексу.

Впровадження автоматизованої системи у полягає наступному наборі завдань: допомога у створенні пропозицій і розрахунок їхньої остаточної вартості; створення єдиної бази даних, що акумулює відомості про партнерів, фізичні особи, клієнтах, курсах валют тощо; потужна аналітична система, що дозволяє фахівцю бачити загальну ситуацію щодо попиту на актуальні пропозиції, фінансового стану підприємства тощо; скорочення часу при оформленні заявки й спрощення цього процесу за рахунок автоматизованої виписки повного комплексу необхідних документів: договору, рахунку, ваучера, аркуша бронювання, прибуткових і видаткового касових ордерів тощо; взаємозв'язок обраної системи автоматизації з ін. розробками, що використовуються на ринку туристичних послуг: пошуковими системами, бухгалтерськими програмами

Матеріали XI міжнар. наук.-практ. інтер.-конф. «Розвиток та регулювання торгівлі, туристичного та готельно-ресторанного бізнесу на засадах кластерного підходу»

тощо; об'єднання вилучених офісів у мережу за допомогою єдиної бази даних, а також здійснення безпосереднього зв'язку з партнерами.

Слід зазначити, що всі ці завдання допомагають у впровадженні програмних продуктів лінійки «САМО». На сьогоднішній день вони представлені такими розробками, це програмні комплекси «Само-тур» для автоматизації діяльності туроператорів, «САМО-incoming» для автоматизації приймаючої сторони й модуль он-лайн бронювання для швидкого пошуку й бронювання турів на сайті туроператора. Кожен із програмних комплексів допомагає підприємству вирішувати питання, що пов'язані зі специфікою конкретної діяльності, але вони не представляють собою певну комплексну систему. Система «Само-тур» – це програмний комплекс для автоматизації туроператора. Програма враховує всі технологічні операції туроператорської діяльності.

Впровадження системи «Само-тур» на ДП «Укрзовнішінтур» забезпечить їй такі можливості: опис послуг, наданих туристам: готелів, транспорту, страхування, візової підтримки, додаткових послуг; квотування послуг: номерів готелів, місць транспорту й місць тура; створення турпакетів з різного набору послуг, розрахунків прайс-листів й підготовку їх до друку; оформлення заявок туристів; підготовка документів: ваучер, квиток, страховий поліс, анкета для оформлення візи, та ін.; підготовка заявок партнерам для бронювання й підтверджень покупцям (турагентствам); облік платежів і розрахунків з партнерами за надані послуги; формування підсумкових звітів для: готелів, авіакомпаній, посольств та страхових компаній; статистичний аналіз.

Як наслідок, перевагами програми та додатковими можливостями «Само-тур» є: імпорт цін готелів і квитків з таблиць формату MS Excel; гнучкий механізм ціноутворення: комісія туроператора в процентному або грошовому вираженні, і їхнє сполучення; гнучкий механізм призначення комісійної винагороди покупцям; візуальний контроль продажу послуг; контроль взаєморозрахунків за кожною заявкою; сполучення з поштовими програмами; сполучення з бухгалтерськими програмами: «1С: Бухгалтерія 7.7», «Парус» тощо; гнучка система адміністрування: призначення прав доступу, як окремим користувачам, так і групам користувачів, призначення правил контролю менеджерів з продажу, індивідуальні налаштування інтерфейсу кожного користувача тощо; вбудований редактор друкованих форм; зрозумілий інтерфейс користувача.

Отже, одним із важливих факторів впровадження автоматизованої системи полягає у навчанні співробітників туристичного підприємства роботі з новим програмним продуктом. Питання це вимагає комплексного підходу. Оскільки, керівникові необхідно ввести ряд заходів щодо імплементації продукту: визначити відповідальних осіб, провести заняття щодо навчання іншого персоналу тощо. Етап цей необхідно пройти, а наскільки безболісним він буде для діяльності підприємства в цілому, залежить від управлінських рішень які приймає його керівництво.