УДК 338.486.2:004-048.76

ІНФОРМАЦІЙНІ ЗМІНИ В УПРАВЛІНСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВ

Ян Брецко,
директор Академії професійного навчання «Меркур»
(Словацька республіка)
Тереза Микицей,
кандидат економічних наук, доцент
Національний університет біоресурсів і природокористування України,
Світлана Мельниченко,
доктор економічних наук, професор
Національний університет біоресурсів і природокористування України

В умовах цифровізації суспільства однією з актуальних проблем для підприємств туристичної сфери є підвищення ефективності бізнесу за допомогою впровадження сучасних методів управління, заснованих на інформаційних технологіях. Застосування ІТ сприяє підвищенню керованості туристичного бізнесу, зростанню продуктивності, зниженню витрат і підвищенню вартості підприємства.

Розроблення і впровадження різноманітних інформаційних технологій вимагає значних одноразових затрат, експлуатаційних витрат, затрат трудових ресурсів. При обґрунтуванні доцільності здійснення таких витрат інвестор вимагає проведення розрахунків за оцінкою ефективності заходів, що будуть проводитись. До них належать: фактори, дія яких забезпечує ефективність; напрями дії цих факторів; показники для кількісного виміру ступеня впливу факторів; методи розрахунку показників оцінки ефективності.

Основними факторами, які забезпечують ефективність застосування інформаційних технологій є: скорочення термінів створення та освоєння нових інформаційних технологій; підвищення продуктивності праці користувачів ІТ; збільшення обсягів передання інформації зі скороченням термінів їх опрацювання; збереження в електронному вигляді великих обсягів інформації та економія часу на її пошук тощо.

Для визначення напрямів дії вищезазначених факторів необхідно виявити, на що впливають інформаційні технології. Такими об′єктами впливу може бути ефективність: функціональних та продуктових процесів на підприємстві; функцій та методів управління; управлінських рішень та системи управління в цілому; праця окремих співробітників та структурних підрозділів; керівників різних ланок управління.

Кількісні показники виміру впливу факторів та методи їх розрахунку

будуть залежати від впровадження конкретного виду інформаційних технологій, а саме: комплексних автоматизованих систем управління підприємством; автоматизації робочих місць менеджерів; Інтернет-проєктів (ефективність електронної комерції; Інтернет-реклами, веб-сайту тощо).

Результатом аналізу ефективності використання різноманітних інформаційних технологій може бути зміна асортименту туристичних послуг або цін, удосконалення маркетингового інструментарію або менеджмент-технологій, розширення каналів розповсюдження туристичних послуг на внутрішньому та міжнародному ринках.

Показниками ефективності інформаційних технологій управління є: чистий дисконтований доход; індекс доходності; внутрішня норма доходності; строк окупності; дисконтування грошових потоків; чиста приведена вартість ІТ-проєкту.

Економічна ефективність від автоматизації робочого місця менеджера туристичного підприємства досягається завдяки удосконаленню: окремих напрямів туристичної діяльності; процесу проєктування і формування туристичного продукту; зовнішніх зв′язків підприємства; маркетингових досліджень; бронювання туристичних послуг; просування туристичного продукту на внутрішньому та міжнародному ринках; оформлення технологічної документації; процесу формування бази даних; збору та обробки статистичних даних і т. д.

Економічна ефективність автоматизації робочого місця менеджера досягається в результаті покращання обліку, аналізу, планування, управління функціональних і продуктових процесів та туристичного підприємства в цілому. Оперативне забезпечення персоналу підприємства туристичної сфери своєчасною, достовірною, надійною інформацією щодо стану зовнішнього бізнес-оточення та внутрішніх результатів діяльності для прийняття управлінських рішень покращує якість управління і підвищує його ефективність.

Ефективність використання в діяльності туристичних підприємств Інтернет-проєктів залежить від виду проєкту. Наприклад, система економічних, організаційних і маркетингових показників, критерії оцінювання, методологічні підходи до оцінки ефективності однієї з послуг мережі – електронної комерції. Економічна ефективність визначається зниженням витрат за рахунок використання системи електронної комерції. Затрати можна поділити на:

- одноразові: витрати на аналіз і планування; вартість необхідних технічних і програмних засобів; підготовку і перепідготовку персоналу;

- експлуатаційні: плата послуг Інтернет за надання доступу провайдеру; витрати на залучення сторонніх фірм з метою підтримки сервера та створення його дизайну; на оплату заробітної плати персоналу та інше [1].

Система електронної комерції дає можливість економити ресурси туристичного підприємства за рахунок переходу від класичної форми організації діяльності до віртуальної (зниження витрат на основні фонди; інтер′єр і дизайн приміщень; амортизаційні відрахування; безпосереднє спілкування зі споживачами туристичних послуг і контрагентами тощо).

Організаційні показники визначають ступінь інтеграції нової інформаційної системи з існуючою, а також з основними бізнес-процесами і діяльністю туристичного підприємства в цілому [2].

Маркетингові показники дають можливість визначити ефективність проведення маркетингової програми реалізації і підтримки веб-серверу та ефективність використання інструментів веб-маркетингу; зокрема: ефективність різних входів на сервер, залучення відвідувачів сервера, банерної реклами; відвідуваність веб-сторінок сервера; кількість повторних відвідувань [1].

Оцінка ефективності використання інформаційних технологій пов′язана з різноманітними видами ризику. Слід також зазначити, що не всі параметри ризику можуть бути виміряні в грошовому еквіваленті. Більшість фахівців при оцінці ризиків у сфері ІТ виділяють такі підходи:

- технічний – орієнтований на завдання шкоди устаткуванню, програмним засобам, засобам зберігання і власне інформації. Як правило, ризики технічного характеру пов′язані з матеріальними збитками, оскільки їх об′єктами є апаратура для обробки і зберігання даних, носії і засоби передання інформації, безпосередньо інформація і програмні продукти. Вони можуть бути спричинені як порушеннями в роботі компонентів системи, так і хімічним, механічним впливом, комп′ютерними вірусами, кібератаками тощо;

- економічний – спрямований на погіршення економічного стану підприємства. Завдана шкода технічним і програмним засобам, а також інформації призводить до простоїв у роботі окремих працівників, підрозділів, а в деяких випадках і підприємства в цілому. Така ситуація вимагає додаткових затрат часу, трудових і фінансових ресурсів на відновлення отриманих пошкоджень;

- соціально-психологічний – орієнтований на нанесення шкоди психологічному стану користувачів, взаємовідносинам у колективі.

Оцінка ефективності застосування ІТ різними суб′єктами туристичної діяльності може суттєво відрізнятися, однак за наявності узагальненої системи показників можна визначати власний перелік критеріїв ефективності та напрями удосконалення використання різноманітних технологій.

Список використаних джерел

1. Pleskach, Valentyna; Bulgakova, Oleksandra; Zosimov, Viacheslav; Pleskach, Mariia (2023) Current Issues in the Development of E-commerce Systems. 10th

International Scientific Conference "Information Technology and Implementation". Том 3624. URL: https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85184146762&origin=recordpage (дата звернення: 27.02.2025).
2. Pleskach, Valentyna; Bulgakova, Oleksandra; Zosimov, Viacheslav; Vashchilina, Elena; Tumasoniene, Inga. (2023) An E-Commerce Recommendation Systems Based on Analysis of Consumer Behavior Models. 3rd International Scientific Symposium "Intelligent Solutions". Том 3538. URL: https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85178297742&origin=recordpage (дата звернення: 03.03.2025).
3. Boiko, Marharyta; Bosovska, Myroslava; Vedmid, Nadiya; Melnychenko, Svitlana; Stopchenko, Yevheniia. (2022) Digitalization: Implementation in the tourism business of Ukraine. *Problems and Perspectives in Management*.Том 20. Выпуск 4. URL: https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85142471203&origin=recordpage (дата звернення: 01.02.2025).



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ
ВАРШАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ НАУК ПРО ЖИТТЯ, М. ВАРШАВА, ПОЛЬЩА
ГДАНСЬКИЙ ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ, М. ГДАНСЬК, ПОЛЬЩА
АЙОВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ, США
ЗАХІДНОЧЕСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ, ЧЕХІЯ
ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЛУЛЕО, ШВЕЦІЯ
ШКОЛА ГУМАНІТАРНИХ НАУК ЛОНДОНСЬКОГО СТОЛИЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ, ВЕЛИКА БРИТАНІЯ
АКАДЕМІЯ ПРОФЕСІЙНОГО НАВЧАННЯ “МЕРКУР”, СЛОВАЦЬКА РЕСПУБЛІКА

ТЕЗИ ДОПОВІДЕЙ

IV МІЖНАРОДНА НАУКОВО-ПРАКТИЧНА КОНФЕРЕНЦІЯ

«ГОСТИННІСТЬ І ТУРИЗМ МАЙБУТНЬОГО: НАУКОВІ ТА ПРАКТИЧНІ ГОРИЗОНТИ»

30 квітня - 01 травня 2025 року, м. Київ

КИЇВ – 2025

УДК 338.48 “40”

Гостинність і туризм майбутнього: наукові та практичні горизонти: збірник тез доповідей IV-ої міжнародної науково-практичної конференції (30 квітня - 1 травня 2025 р.). Київ: НУБіП України. 2025. 243 с.

Редакційна колегія:

Мельниченко С.В. – доктор економічних наук, професор, завідувачка кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

Бандура В.М. – доктор технічних наук, професорка кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

Мосіюк С.І. – кандидат економічних наук, доцентка кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

У збірнику тез доповідей IV Міжнародної науково-практичної конференції висвітлюються результати наукових досліджень з питань глобального, національного та регіонального розвитку туризму і сфери гостинності, соціокультурного виміру туризму та реалізації концепції сталого розвитку, маркетингу туристичних дестинацій та діджиталізації бізнес-процесів суб’єктів туристичної діяльності, інноваційних технологій та еко-трендів в туристичному і готельно-ресторанному бізнесі.

Видання розраховане для студентів бакалаврату та магістратури, аспірантів, докторантів, дослідників, викладачів, суб’єктів підприємницької діяльності.

Матеріали друкуються в авторській редакції. Відповідальність за зміст і достовірність тез доповідей несуть автори. Точки зору авторів публікацій можуть не співпадати з точкою зору редколегії збірника.

© Колектив авторів, 2025
© НУБіП України, 2025