

**УДК 65.014**

## **ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЯМИ ТУРИЗМА НА СОВРЕМЕННОМ ЭТАПЕ**

*Гонтарь Т.Н.*

*Таврический национальный университет имени В.И. Вернадского, Симферополь, Украина  
E-mail: t.gontar@gmail.com*

В статье рассмотрены основные тенденции информационно-коммуникационного обеспечения системы управления предприятиями туризма на современном этапе. В результате исследования выявлены и структурированы основные проблемы, связанные с неэффективностью информационно-коммуникационного обеспечения управления предприятиями туризма.

**Ключевые слова:** интеграция, туристическое предприятие, информационно-коммуникационное обеспечение управления, внешние и внутренние факторы.

### **Постановка проблемы.**

Эффективность и конкурентоспособность работы предприятий туристического бизнеса в Украине не может быть обеспечена без учета сложившихся в мире тенденций. Характерная для мировой экономики всеобъемлющая кооперация и глобализация рынков, подразумевает широкое сотрудничество и интеграцию между предприятиями туристического бизнеса, которые на современном этапе обеспечиваются внедрением прогрессивных информационных технологий и методов коммуникаций, способствующих эффективному взаимодействию между туроператорами, турагентствами и потребителями туристического продукта. К сожалению, отечественному туристическому бизнесу присущи значительные проблемы, связанные с недостаточным использованием современных информационных технологий и некачественным обслуживанием информационных потоков в отрасли.

**Анализ исследований и публикаций.** Многие современные авторы считают сложность информационного сопровождения предоставления туристских услуг основным катализатором интеграционных и глобализационных процессов в туризме. Так, Квартальнов В. А. в своей работе «Туризм» утверждает, что основным катализатором процесса интеграции туристических предприятий могут стать крупные капиталовложения в новые технологии и рынок телекоммуникаций. Не смотря на то, что исследования об использовании новейших информационных технологий в деятельности предприятий туристического бизнеса осуществляли многие авторы, в частности: Мельниченко С.В. [1], Гвозденко А.А. [2], Смирнов И.Г. [3], Квартальнов В.А. [4], Ткаченко Т. [5]. Однако отсутствуют системные и комплексные разработки вопросов использования информационных систему управления субъектами туристического бизнеса, как основы для реализации эффективного механизма их интеграции и развития.

**Целью исследования** является анализ тенденций развития туристической

отрасли в разрезе эффективности информационно-коммуникационного обеспечения управления.

**Результаты исследования.**

Сокращение туристических потоков по всем категориям туристов на протяжении последних нескольких лет объясняется неконкурентоспособностью большинства украинских предприятий и организаций туристической сферы, которая все в большей степени проявляется на фоне процессов глобализации и связанной с ней либерализации отношений между странами, а также мировым финансовым кризисом [6]. При этом, сложность информационного сопровождения предоставления туристической услуги, в связи с невозможностью мелких туристических предприятий отслеживать и поддерживать большую информационную базу, толкает последних на участие в глобальных интеграционных процессах.

Ситуация в информационном обеспечении отрасли может еще более усугубиться в связи с отменой лицензирования турагентской деятельности нормой Закона №2608 от 19.10.10 г. “О внесении изменений в некоторые законодательные акты Украины относительно государственного регулирования хозяйственной деятельности”, вступившего в силу 17 ноября 2010 г. Отмена лицензирования турагентств будет способствовать созданию конкуренции на рынке, с которого вынуждены уйти недобросовестные компании как уже существующие, так и вновь созданные [7].

В целом, в области государственного обеспечения развития отрасли туризма наблюдается основная негативная тенденция – законодательство Украины не предусматривает действенных рычагов реализации структурных изменений в отрасли не смотря на принятие и разработку программ, в которых предусматривалось совершенствование информационно-коммуникационного обеспечения предприятий отрасли. Так «Государственная программа развития туризма на 2002 – 2010», утвержденная Постановлением КМУ от 29.04.02 № 583 в связи с отсутствием финансирования не показала ожидаемых результатов. В Стратегии экономического и социального развития Автономной Республики Крым на 2011-2020 годы, утвержденной постановлением ВР АР Крым 22 декабря 2010г. №121-6/10 предусмотрена задача развития системы туристско-информационных центров в узловых пунктах АРК. Однако целевая программа по данной задаче существует пока только в виде проекта (Программа развития АРК в сфере туризма и курортов на 2011-2015 годы). О необходимости создания единого курортно-туристического информационного центра при Государственном агентстве Украины по туризму и курортам говорится также в Программе развития и реформирования рекреационного комплекса Автономной Республики Крым на 2012–2013 годы.

Проанализировав тенденции развития туристической отрасли в Украине, можно охарактеризовать структуру проблем, присущих предприятиям туризма в разрезе влияния на них внешних и внутренних факторов (таблица 1).

Таблица 1

Сущность проблем информационно-коммуникационного обеспечения процессов управления предприятиями туризма

<i><b>Факторы</b></i>	<i><b>Проявление фактора</b></i>
<b>Внешние</b>	
Номинальность принимаемых государственных программ развития в области информационно-коммуникационного обеспечения	Как минимум три последние государственные программы, направленные на развитие туристической отрасли Украины и Крыма, и, предусматривающие в своих мероприятиях развитие информационно-коммуникационного обеспечения отрасли, не дали ожидаемых результатов.
Снижение интенсивности турпотока в Украине, не смотря на мировую тенденцию роста.	Снижение доли туристической отрасли в производстве ВВП Украины было обусловлено сокращением туристических потоков по всем категориям туристов.
Несовершенство правового регулирования деятельности частных минигостиниц.	Рост числа субъектов турбизнеса, половина из которых показывает нулевую отчетность.
Искажение налоговой отчетности лицензированными туристическими предприятиями.	Снижение объема предоставляемых услуг лицензированными туроператорами. Рост количества неорганизованных отдыхающих, усиление тенезации экономики до 80 %.
Усиление конкуренции, интеграция, глобализация	Отмена лицензирования турагентств. Укрупнение ведущих туроператоров, их интеграция с российскими и западными компаниями. Создание крупными туроператорами своих агентских сетей.
Неэффективное функционирование туристских информационных центров	Отсутствие в действующей нормативно-правовой базе определения ТИЦ, его функций, перечня обязательных услуг и их стандарта; Неэффективность сотрудничества органов государственной власти и самоуправления с общественными организациями и частным бизнесом при организации и поддержании функционирования ТИЦ, отсутствие принципов государственно-общественного партнерства.
<b>Внутренние</b>	
Неэффективное информационное обеспечение процессов управления	Неполное предоставление информации об объектах размещения на различных информационных сайтах. Несоответствие реального количества и качества предоставляемых услуг заявленному (например, количество номеров класса «Люкс», расстояние до моря). Отсутствие мониторинга свободных номеров в отеле, в результате чего, возникают перепродажи [8, с. 28].

Продолжение таблицы 1

Неэффективное коммуникационное обеспечение процессов управления	Недостаточные усилия по продвижению средств размещения среди клиентской базы агентов. Особенно это касается малых отелей и других объектов размещения, стоимость проживания в которых для туриста относительно невысока.
Низкое качество обслуживания и имидж предприятий туризма	Завышение цен на услуги объектов размещения со стороны агентов. Особенно такой прием характерен при продаже туров для иностранных туристов, что в значительной степени снижает общее качество национального туристического продукта, а также имидж Украины как туристического региона. Завышение цен на дополнительное обслуживание (особенно транспортировка). Среди отечественных объектов размещения взаимодействие с транспортными компаниями встречается еще не так часто, как могло бы. Поэтому туристы зачастую вынуждены добираться до отеля или санатория самостоятельно, что удобно далеко не всегда. Некоторые отели предоставляют услугу трансфера своим гостям от магистральных транспортных терминалов, однако в большинстве случаев стоимость такой услуги существенно превышает стоимость проезда на такси, не говоря уж о рейсовом автобусе [2, с. 29-30].

**Выводы и предложения.** Основным фактором, влияющим на выявленные проблемы взаимосвязи туристических предприятий АР Крым, является недостаточная организованность управления информационными потоками, сопровождающими предоставление туристических услуг. Это обуславливает недостаточную актуальность справочной ресурсной информации, которая зачастую является основой мотивации поездок в Крым, и значительно затрудняет сотрудничество в цепочке турагент-туроператор.

Системы онлайн-бронирования и продаж туров внедряется медленно по причинам высокой стоимости поддержки программно-технологических модулей, несовершенства электронных платежных систем, необходимости обучения персонала за счет фирмы и незначительных объемов сделок по сравнению с гостиничными и туристскими ТНК [9].

Развитие вышеизложенных тенденций на туристическом рынке стимулируют процессы реконструкции межпроизводственных отношений, которые сопровождаются различными формами хозяйственного сотрудничества. Возникает необходимость рассматривать предприятие туристического бизнеса не как отдельный субъект, конкурирующий с другими подобными себе, а как участника сети предприятий, а также пересматривать его традиционные границы в пользу их расширения для участия в интеграционных процессах. В таких условиях традиционные границы предприятий теряют свое значение, а

управленческие функции перестают ограничиваться контролем внутренних активов, и дополняются функциями управления внешними связями.

Таким образом, возникает необходимость исследования путей воздействия на факторы, определяющие возникновение проблемной ситуации. Основные направления дальнейшего исследований должны касаться разработки вопросов обеспечения эффективной взаимосвязи предприятий туристического бизнеса, за счет устранения факторов, оказывающих влияние на проблемную ситуацию, описанную выше.

#### Список литературы

1. Мельниченко С.В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика: [монографія] / С.В. Мельниченко. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2007. – 493 с.
2. Гвозденко А.А. Логистика в туризме: [учеб. пособие] / А.А. Гвозденко. – М.: Финансы и статистика, 2004. – 272 с.
3. Смирнов І.Г. Логістика туризму: [навч. посіб.] / І.Г. Смирнов. – К.: Знання, 2009. – 444 с.
4. Квартальнов В.А. Туризм. / В.А. Квартальнов – М., 2003 – 450 с.
5. Ткаченко Т.І. Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу: [монографія] / Т.І. Ткаченко. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 537 с.
6. Козлова Т.Н. Влияние экономического кризиса на деятельность туристических фирм / Т.Н. Козлова // «Экономика Украины». – 2008 – №2 – С. 21.
7. Крапива С. П. Провал агентуры. / С. П. Крапива // «БИЗНЕС» – 2010. – №48 (931). – С. 50-53.
8. Самойлов Ю. Агенты – отели: партнерство или конфликт? / Ю. Самойлов // Украинский туризм. – 2010. – № 5. – С. 28-32.
9. Балабанов И. Т. Экономика туризма: [учеб. пособие] / И. Т. Балабанов. – М.: РМАТ, 2003. – 246 с.

*Поступила в редакцию 01.12.2011 г.*

**Gontar T.N. Інформаційно-комунікаційне забезпечення системи управління підприємствами туристичної індустрії на сучасному етапі / Т.Н. Гонтар // Учені записки ТНУ. Серія: Економіка та управління. – 2011. – Т. 24 (63), № 4. – С. 102-106.**

У статті розглянуті основні тенденції інформаційно-комунікаційного забезпечення системи управління підприємствами туризму на сучасному етапі. В результаті дослідження виявлено і структуровані основні проблеми, пов'язані з неефективністю інформаційно-комунікаційного забезпечення управління підприємствами туризму.

**Ключові слова:** інтеграція, туристичне підприємство, інформаційно-комунікаційне забезпечення управління, зовнішні і внутрішні чинники.

**Gontar T.N. Information and communications software enterprise management tourism industry at the present stage / T.N. Gontar // Uchenye zapiski TNU. Series: Economy and management. – 2011. – Vol. 24 (63), № 4. – P. 102-106.**

The article describes the main trends of information and communications support enterprise management of tourism at this stage. The study identified and mapped the major problems associated with inefficiencies in information and communication management software companies of tourism.

**Keywords:** integration, a travel company, information and communications management software, internal and external factors.