

Башинська Ю. І.,

канд. екон. наук, науковий співробітник відділу регіональної екологічної політики та природокористування ДУ «Інститут регіональних досліджень ім. М.І. Долишнього НАН України», м. Львів

ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ УПРАВЛІННЯ ТУРИСТИЧНИМ БІЗНЕСОМ В УМОВАХ ГЛОБАЛЬНОЇ МАКРОЕКОНОМІЧНОЇ НЕСТАБІЛЬНОСТІ

Інформаційні технології (ІТ) стали стратегічно важливим інструментом для ідентифікації, презентації, розповсюдження туристичних продуктів та отримання стійкої конкурентної переваги. Управління туризмом є вагомим кандидатом для використання ІТ за необхідністю збору інформації у великих кількостях і розповсюдження для всіх ланок управління туризмом. Гетерогенний характер цих підприємств означає, що використання інформаційно-комунікаційних технологій змінюється від сектора до сектора та від менеджменту до менеджменту в туристичному секторі. Розвиток ІТ створив нові сфери застосування для менеджерів туристичної індустрії, особливо в ефективній співпраці та надав інструменти для справжньої глобалізації. ІТ неочікувано стали частиною управління туризмом через обробку та передачу інформації, що є важливими в повсякденній діяльності. Таким чином, як швидкий розвиток туристичного попиту у світі, так і відповідне зростання туристичної пропозиції стали обов'язковим партнером ІТ, і з цієї причини ІТ відіграють важливу роль у туристичному маркетингу, розподілі, просуванні та координації. Застосування ІТ відіграє важливу роль у підвищенні ефективності вибору керівництва від імені споживача.

Соціальні мережі, мобільні та інформаційні технології в туризмі та гостинності широко використовуються для пошуку, спільного використання та обміну інформацією. Застосування ІТ стає основним джерелом інформації про готелі як для індивідуальних споживачів, так і для компаній, про якість надаваних послуг. Роль зовнішніх ефектів мережі SNS в обміні інформацією, отриманні доступу до інформації під час планування подорожей зростає.

Поява Web 2.0 принципово змінює процес пошуку туристичної інформації та вибору пункту призначення, нові технології пропонують легкий доступ до великої кількості туристичної інформації. Зростаюча доступність смартфонів і мобільних гаджетів змінила індустрію туризму та продовжуватиме покращувати способи доступу туристів до інформації під час подорожі. Пошукова система є одним із найбільш часто використовуваних джерел інформації, тоді як ПК є найбільш використовуваним пристроєм як для пошуку, так і для бронювання. Тому вирішення інформаційних потреб в індустрії туризму та гостинності в основному забезпечують інформаційні технології.

Переваги, отримані від використання ІТ в умовах глобальної макроекономічної нестабільності, такі як мінімізація витрат, збільшення доходів, покращення ведення бізнесу та покращення досвіду клієнтів,

створюють широкий спектр продуктів і послуг, які використовуються для обміну інформацією та полегшення операцій у туристичній галузі. Бухаліс [1] та Вертнер і Кляйн [2] узагальнюють технології, які зазвичай використовуються в туризмі та готельному бізнесі, у три основні категорії: технічне обладнання, програмне забезпечення та телекомунікації.

Розробка нових і потужніших технологій, безсумнівно, дає можливість як постачальникам, так і споживачам туристичних послуг підвищити свою ефективність і змінити свої комунікаційні стратегії відповідно до нових вимог в умовах глобальної макроекономічної нестабільності. Гнучкі стратегії все ще потрібні як на стратегічному, так і на тактичному рівнях управління, щоб гарантувати, що технологічні можливості та виклики перетворюються на перевагу туристичних організацій у підвищенні їх інновацій та конкурентоспроможності.

Отже, постмодерний світ став свідком інформаційної революції, відповідно ІТ все ширше застосовуються в усіх бізнесах. Комунікаційні технології (ІКТ), сайти соціальних мереж, обмін миттєвими повідомленнями, онлайн-фотоальбоми та особисті блоги стали найпопулярнішими засобами масової інформації в управлінні туристичним бізнесом.

Список використаних джерел:

1. Buhalis D. eTourism: Information Technology for Strategic Tourism Management. London: Prentice Hall. 2003.
2. Werthner H., Klein S. Information Technology and Tourism – A Challenging Relationship. New York: Springer. 1999.