

УДК 379.851:004.9

Юрєчко В.З.

канд. фіз.-мат. наук, доц. ЗНТУ

## **АНАЛІЗ ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ СУПРОВОДУ ІНДИВІДУАЛЬНИХ ТУРИСТИЧНИХ ПОДРОЖЕЙ**

Туристична галузь – це сфера задоволення потреб у послугах, пов’язаних із відпочинком та організацією діяльності під час подорожі. За призначенням інформаційні системи в галузі туризму поділяються на такі класи [1]:

- інформаційні системи для туристичних організацій – це туристичні інформаційні технології, що спрямовані на розвиток та підвищення конкурентоспроможності туристичної організації шляхом покращення рівня надання нею туристичних послуг;

- інформаційні системи для туристів – це системи, призначені для формування туристичних продуктів, які надають інформаційну підтримку туристу на всіх етапах подорожі;

- інформаційні системи для туристичних напрямків – це системи, що використовуються для формування туристичних продуктів, спрямованих на підвищення рівня привабливості туристичного напрямку з погляду екології, рівня надання послуг у сфері проживання та харчування, транспортної системи та інформаційної підтримки туриста.

Інформаційні та комунікаційні системи для туристичного менеджменту і маркетингу досліджують науковці Лабораторії електронного туризму (e-туризм) в університеті Борнмут [2].

У дослідження входять: аналіз онлайн-репутації керівника та брендів компаній у режимі онлайн; технології управління бізнесом та процедури маркетингу в галузі туризму, що реалізована в режимі реального часу; процеси «розумного визначення» туристичного місця призначення; системи та технології обміну досвідом у сфері туризму.

Нині Лабораторія разом з Національною прибережною академією туризму займається проблемою «розумного визначення» пунктів призначення (Smart Destinations) та формування маршрутів. В основу покладено концепт «розумного міста» (Smart City).

Окрім досліджень у сфері інформаційних системи, зорієнтованих на туристів та туристичні компанії, в Університеті Борнмут розробляються інформаційні системи для навчання спеціалістів у сфері туризму [3]. Такою системою є зокрема CASPAR – програмний засіб, призначений для надання допомоги адміністрування SPA (системи персонального оцінювання). Професор Петер Луосі провів апробацію системи на студентах факультету туризму, отримавши позитивні результати.

Також науковці цієї лабораторії провели загальне дослідження щодо виявлення критеріїв, за якими користувач обирає конкретне місце для відвідування. Ці критерії були відібрані на базі відгуків користувачів у системі TripAdvisor [4].

Для цього було проаналізовано всі повідомлення, залишені користувачами на форумі сайта на предмет виявлення аргументованих текстів, що можуть бути корисними для прийняття рішення туристом у виборі туристичного напрямку.

Науковці університету розробили користувацьку методологію MiLE+ та користувацьку систему для eTourism, призначену для сайта організації туристичного менеджменту. Система складається з бібліотеки сценаріїв використання профілів користувачів, їх цілей, а також користувацьких завдань та евристик для їх оцінки.

Також було розроблено модель технології eTcoMM, створену для оцінювання рівня онлайн підготовки організацій туристичного менеджменту за такими критеріями: рівень навчання персоналу, засоби управління в пошукових системах, просування компанії на ринку через зворотні посилання, традиційний та електронний аналіз сайту.

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ**

1. **Глєбова, А. О.** Інноваційні технології в туризмі [Електронний ресурс] // Економіка. Управління. Інновації. – 2012. – № 2 (8). – Режим доступу: [http://tourlib.net/statti\\_ukr/glebova2.htm](http://tourlib.net/statti_ukr/glebova2.htm)

2. About us [Електронний ресурс] // eTourismLab. Bournemouth University. – Режим доступу: <http://blogs.bournemouth.ac.uk/etourismlab/about-us/>

3. **Lugosi, P.** Computer assisted self and peer assessment: Applications, Challenges and opportunities [Текст] / Peter Lugosi // Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education. – 2010. – Vol. 9. No. 1.

4. **Fedele, S.** Destination Marketing and Users Appraisal: Looking for the reasons why tourists like a destination [Текст] / S. Fedele, S. De Ascaniis, L. Cantoni // Information and Communication Technologies in Tourism, ENTER 2011. – Springer Verlag Wien. – P. 151–163.