

УДК 004:338.48

Калюжна С.В.¹, Ропало Г.М.²

¹ студ. гр. 24-21, ВСП «Запорізький гуманітарний фаховий коледж НУ»Запорізька політехніка», м. Запоріжжя.

² викладач вищої категорії, ВСП «Запорізький гуманітарний фаховий коледж НУ»Запорізька політехніка», м. Запоріжжя.

ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДЛЯ УПРАВЛІННЯ ТУРИСТИЧНИМИ КОМПЛЕКСАМИ

Сьогодні туристична сфера активно розвивається, і дедалі більшого значення набувають сучасні інформаційні технології. Вони допомагають зробити роботу туристичних комплексів зручнішою й ефективнішою, підключаючи їх до глобального цифрового середовища. Туризм – одна з найдинамічніших галузей економіки: висока конкуренція, сезонність і змінні потреби клієнтів роблять використання програмного забезпечення не розкішшю, а необхідністю для успіху.

Для туристичних комплексів – готелів, санаторіїв, баз відпочинку чи центрів активного туризму – щодня потрібно працювати з великими обсягами даних: бронювання, облік клієнтів, організація послуг, бухгалтерія, реклама, аналітика. Без спеціальних програм упоратися з цим складно, тому сучасні інформаційні системи автоматизують більшість процесів і роблять роботу швидшою, зручнішою та прозорішою.

Програмне забезпечення для управління туристичними комплексами – це спеціалізовані інформаційні системи, призначені для автоматизації бізнес-процесів у сфері туризму. Вони охоплюють планування, облік, контроль, аналіз і прогнозування діяльності підприємства, що дозволяє ефективніше використовувати ресурси та приймати обґрунтовані управлінські рішення [1].

У контексті туристичного комплексу такі системи інтегрують підсистеми бронювання номерного фонду, ведення бази клієнтів, управління службами (харчування, медичне обслуговування, транспорт, рекреація) та фінансовими операціями. Важливою є взаємодія з онлайн-бронюванням, CRM-сервісами, маркетинговими платформами. Це підвищує якість обслуговування, скорочує витрати та покращує управлінські рішення.

Отже, значення програмного забезпечення полягає у створенні єдиного інформаційного простору, який інтегрує всі бізнес-процеси й забезпечує

оперативне управління ресурсами – основу цифрової трансформації сучасного туризму [2].

До основних функції програм для туристичних комплексів можна віднести:

1. Автоматизація бронювання. Система веде точний облік номерного фонду, запобігає подвійним бронюванням і забезпечує актуальність даних у реальному часі.

2. Ведення бази клієнтів і CRM-функції. Зберігає історію відвідувань, уподобання гостей, підтримує програми лояльності й персоналізовані пропозиції.

3. Інтеграція з маркетинговими каналами. Підтримує зв'язок із Booking.com, Airbnb, Expedia тощо, автоматизуючи оновлення цін і наявності номерів [8].

Фінансовий облік та аналітика. Дозволяє контролювати рух коштів, формувати звіти й аналізувати ефективність діяльності.

Автоматизація допоміжних служб. Координує роботу персоналу, відповідального за прибирання, харчування, технічне обслуговування.

Масштабування. Підходить як для невеликих готелів, так і для великих туристичних мереж.

Такі рішення забезпечують ефективне управління, економію ресурсів і підвищення якості сервісу [1].

В Україні вже існує чимало програм для автоматизації роботи туристичних компаній і готелів. Популярними є CRM-системи, PMS-рішення для готелів та комплексні системи, що поєднують бронювання, маркетинг і фінанси.

Наприклад, SERVIO HMS автоматизує всі етапи роботи з гостем – від бронювання до формування фінансових звітів. Вона підходить для готелів різного масштабу, спрощує роботу персоналу та забезпечує відповідність українському законодавству.[5]

Український ринок програм для туризму має великий потенціал. Поєднання сучасних технологій і наукових розробок створює умови для розвитку галузі та впровадження цифрових рішень [3].

Цифровізація супроводжується викликами: врахування специфіки підприємства, інтеграція з існуючими процесами, навчання персоналу. Людський фактор часто стає перешкодою для ефективного впровадження [1]. Важливо також забезпечити фіскалізацію, відповідність законодавству, аналітику та безпечну роботу з даними.

Фахівці радять:

- проводити аналіз потреб підприємства й консультиватися з експертами;
- обирати модульні рішення, які можна розширювати поступово;
- впроваджувати систему поетапно – підготовка, навчання, тестовий період;
- інтегрувати всі модулі (бухгалтерія, маркетинг, CRM) у єдиний простір;
- враховувати вимоги законодавства України, зокрема Постанови КМУ №754 про Єдиний туристичний реєстр [4].

Отже, впровадження сучасних ІТ-рішень – це багатоступеневий процес, який вимагає технічної підготовки та стратегічного підходу. Програмне забезпечення для управління туристичними комплексами стало ключовим інструментом розвитку галузі, що забезпечує швидкість, ефективність і конкурентоспроможність підприємств у цифрову епоху.

Список використаних джерел:

1. Рудківський О. А., Рудковська А. Ю. Інформаційні системи управління туристичними підприємствами. *Житомирський державний технологічний університет*. URL: https://economyandsociety.in.ua/journals/17_ukr/51.pdf?utm_source (22.10.2025)
2. Татаринцева А. С. Управління підприємствами туристичної діяльності. *Вісник Запорізького нац. ун-ту*. URL: https://web.znu.edu.ua/herald/issues/2011/eco_2011_1/2011_1/148-153.pdf?utm_source (22.10.2025)

3. Механізми інформаційного забезпечення туристичних потоків. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/shymkova3.htm?utm_source (22.10.2025)

4. Управління якістю туристичних послуг: сучасні тенденції. URL: https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/4396?utm_source (22.10.2025)

5. Продукт SERVIO HMS – експертна оцінка. веб-сайт. URL: https://expertsolution.com.ua/produkty/pz/servio-hms-dlya-avtomatyzatsiyi-gotelnogo-biznesu?utm_source (22.10.2025)