

Міністерство освіти і науки України  
Кам'янець-подільський національний університет імені Івана Огієнка  
Природничо-економічний факультет  
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

## **КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА**

на тему:

### **«ВПРОВАДЖЕННЯ СУЧАСНИХ АВТОМАТИЗОВАНИХ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ІНДУСТРІЇ ТУРИЗМУ»**

Здобувача 4 курсу  
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти,  
Т1-В19z групи  
спеціальності: 242 Туризм  
за освітньо-професійною програмою  
«Туризм»  
заочної форми навчання  
**Каріни РЯБЧУК**

Керівник: кандидат економічних наук,  
доцент кафедри туризму та готельно-  
ресторанної справи, доцент  
**Тетяна МАРУСЕЙ**

Рецензент: кандидат економічних наук,  
доцент кафедри туризму та готельно-  
ресторанної справи, доцент  
**Ольга ОЛІЙНИК**

Кам'янець-Подільський, 2023 р.

## ЗМІСТ

ВСТУП .....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВПРОВАДЖЕННЯ СУЧАСНИХ АВТОМАТИЗОВАНИХ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ІНДУСТРІЇ ТУРИЗМУ .....	7
1.1 Поняття автоматизованих систем управління .....	7
1.2 Основні принципи впровадження автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму.....	17
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СТАНУ ВПРОВАДЖЕННЯ АВТОМАТИЗОВАНИХ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ІНДУСТРІЇ ТУРИЗМУ.....	23
2.1 Сучасні тенденції впровадження автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму.....	23
2.2 Аналіз стану використання автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму в Україні.....	28
2.3 Аналіз досвіду впровадження автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму в світі.....	33
РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА ТА ВПРОВАДЖЕННЯ АВТОМАТИЗОВАНИХ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ІНДУСТРІЇ ТУРИЗМУ.....	43
3.1 Розробка концепції впровадження автоматизованих систем управління на підприємстві індустрії туризму .....	43
3.2 Розробка технічної інфраструктури для впровадження системи управління .....	46
3.3 Впровадження системи управління на підприємство індустрії туризму ...	51
ВИСНОВКИ.....	63
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ .....	65

## ВСТУП

Туризм є важливою галуззю економіки в багатьох країнах світу, яка забезпечує значні доходи та сприяє розвитку інфраструктури та інших галузей економіки. За даними Всесвітньої організації туризму (UNWTO), кількість міжнародних туристичних приїздів в 2021 році скоротилася на 72%, внаслідок пандемії COVID-19. Проте з покращенням ситуації зі здоров'ям та вакцинацією населення, галузь туризму знову розпочне свій розвиток.

У зв'язку з цим, впровадження сучасних автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму стає особливо актуальною темою. Такі системи дозволяють підприємствам ефективніше контролювати та оптимізувати бізнес-процеси, забезпечуючи високу якість обслуговування клієнтів та збільшуючи їх задоволення від туристичних послуг. Крім того, автоматизовані системи управління дають змогу зменшити витрати та підвищити прибутковість підприємств.

Застосування автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму може сприяти покращенню конкурентоспроможності таких підприємств, що є особливо важливим у відновлюваному після пандемії туристичному ринку. Тому тема «Впровадження сучасних автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму» є **актуальною** та важливою для подальшого розвитку туристичної галузі.

**Об'єктом** дослідження є підприємства індустрії туризму, які займаються наданням туристичних послуг та різноманітних сервісів для клієнтів.

**Предметом** дослідження є впровадження сучасних автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму. Дослідження включає аналіз сучасних тенденцій та інструментів автоматизації в галузі туризму, опис принципів функціонування та переваг автоматизованих систем управління, а також розгляд практичних аспектів впровадження таких систем на підприємствах індустрії туризму.

При дослідженні предмету також вивчається вплив впровадження автоматизованих систем управління на ефективність бізнес-процесів та якість обслуговування клієнтів, а також розглядається можливість зменшення витрат та підвищення прибутковості підприємств. Дослідження також включає аналіз чинників, що впливають на успішне впровадження автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму, та розглядає практичні аспекти реалізації таких систем.

**Метою** дослідження є вивчення можливостей впровадження сучасних автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму з метою підвищення ефективності бізнес-процесів та якості обслуговування клієнтів.

**Завдання** дослідження полягають у:

1. Аналізі сучасних тенденцій та інструментів автоматизації в галузі туризму;
2. Вивченні принципів функціонування та переваг автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму;
3. Розгляді практичних аспектів впровадження автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму;
4. Вивченні впливу впровадження автоматизованих систем управління на ефективність бізнес-процесів та якість обслуговування клієнтів;
5. Аналізі можливостей зменшення витрат та підвищення прибутковості підприємств з використанням автоматизованих систем управління;
6. Вивченні чинників, що впливають на успішне впровадження автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму;
7. Розгляді практичних аспектів реалізації автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму.

На основі результатів дослідження будуть запропоновані рекомендації щодо впровадження автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму з метою підвищення їх ефективності та конкурентоспроможності.

Для досягнення мети і виконання завдань дослідження можуть бути використані такі **методи**:

1. Аналіз літературних джерел, що дозволить ознайомитись зі сучасними тенденціями та інструментами автоматизації в галузі туризму, вивчити досвід впровадження автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму, визначити переваги та недоліки використання цих систем.

2. Експертний аналіз, який дозволить отримати думки та рекомендації від експертів галузі щодо використання автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму, а також визначити основні чинники успішної реалізації таких систем.

3. Спостереження, що дозволить дослідити практичні аспекти впровадження автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму та їх вплив на ефективність бізнес-процесів.

**Практичне значення** даного дослідження полягає в наступному:

1. Отримання теоретичних основ для впровадження сучасних автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму. Розділ 1 надає читачам загальне розуміння поняття автоматизованих систем управління і основні принципи їх впровадження в туристичні підприємства.

2. Аналіз стану впровадження автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму. Розділ 2 досліджує сучасні тенденції в цій сфері, проводить аналіз стану використання таких систем в Україні та світі. Цей аналіз надасть підприємствам індустрії туризму важливу інформацію про поточний рівень використання автоматизованих систем та досвід їх впровадження в інших країнах.

3. Розробка та впровадження автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму. Розділ 3 пропонує практичні кроки для розробки концепції впровадження таких систем, розробки технічної інфраструктури та самого процесу впровадження. Це допоможе підприємствам індустрії туризму систематизувати свої дії та ефективно впроваджувати автоматизовані системи управління.

4. SWOT-аналіз впровадження автоматизованих систем управління. Дослідження надає SWOT-аналіз, що оцінює сильні та слабкі сторони, можливості та загрози при впровадженні автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму. Цей аналіз дозволяє зрозуміти переваги та потенційні ризики впровадження таких систем та розробити стратегію для їх успішного впровадження.

**Обсяг та структура роботи.** Загальний обсяг роботи 66 сторінок, складається із вступу, 3-х розділів, висновків та списку використаних джерел. Загальна кількість таблиць 15, рисунків, 46 найменувань використаних літературних джерел.

# РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВПРОВАДЖЕННЯ СУЧАСНИХ АВТОМАТИЗОВАНИХ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ІНДУСТРІЇ ТУРИЗМУ

## 1.1 Поняття автоматизованих систем управління

Автоматизована система управління (АСУ) – це комплекс програмних та апаратних засобів, що забезпечують автоматизацію процесів управління на підприємстві. АСУ дозволяє раціоналізувати управління, зменшити трудові витрати, підвищити ефективність виробництва та управління бізнесом.

АСУ можуть бути різного рівня та забезпечувати автоматизацію різних функцій підприємства. Наприклад, АСУ можуть включати в себе функції управління виробництвом, складським господарством, фінансами та бухгалтерією, кадрами, логістикою та іншими.

Застосування АСУ у сфері туризму може значно спростити та покращити процеси управління готельними комплексами, туристичними агентствами, ресторанами та іншими підприємствами. Наприклад, за допомогою АСУ можна автоматизувати процес бронювання номерів та послуг, управління запасами, планування роботи персоналу та багато іншого [23].

Однією з переваг використання АСУ у сфері туризму є збільшення точності та оперативності прийняття рішень. Наприклад, забезпечення оперативного доступу до статистичної та фінансової інформації може допомогти у забезпеченні швидкої реакції на зміни в ринкових умовах та вимогах споживачів.

Використання автоматизованих систем управління в індустрії туризму має багато переваг. Основні з них такі [11]:

- Підвищення ефективності управління: за допомогою АСУ можна забезпечити автоматизацію багатьох операцій та процесів, що зменшує трудові витрати та підвищує ефективність управління.

- Покращення якості обслуговування клієнтів: за допомогою АСУ можна підвищити точність та оперативність прийняття рішень, що дозволяє швидко реагувати на зміни в ринкових умовах та вимогах споживачів, а також забезпечити більш точне планування та контроль за наданням послуг.

- Збільшення продуктивності: використання АСУ дозволяє автоматизувати багато процесів та операцій, що дозволяє збільшити продуктивність підприємства та зменшити трудові витрати.

- Зменшення витрат: використання АСУ дозволяє знизити витрати на операції, що пов'язані з управлінням та наданням послуг.

- Підвищення конкурентоспроможності: за допомогою АСУ можна забезпечити більш ефективне та точне планування, контроль та аналіз діяльності підприємства, що дозволяє підвищити конкурентоспроможність та зберегти свої позиції на ринку.

Автоматизована система управління в індустрії туризму може включати в себе різні складові, залежно від конкретних потреб підприємства. Однак, основні складові, які входять до складу більшості АСУ в індустрії туризму, включають наступне [17]:

- Система бронювання: ця складова відповідає за прийняття та обробку бронювання послуг, що надається підприємством, а також за організацію процесу прийняття замовлень на послуги та їхню оплату.

- Система контролю за наявністю ресурсів: ця складова відповідає за контроль за наявністю ресурсів підприємства, таких як готельні номери, транспортні засоби, екскурсійні маршрути, тощо.

- Система забезпечення якості послуг: ця складова відповідає за контроль та аналіз якості послуг, що надаються підприємством, а також за розвиток та впровадження механізмів забезпечення якості.

- Система фінансового управління: ця складова відповідає за контроль за фінансовою діяльністю підприємства, включаючи облік доходів та витрат, операції з оплатою послуг, бюджетування та планування фінансової діяльності.

- Система аналізу та звітності: ця складова відповідає за збір, аналіз та звітність про діяльність підприємства, включаючи збір та аналіз даних про клієнтів, маркетингові дослідження та аналіз продажів. Завдяки системі аналізу та звітності менеджери можуть здійснювати швидкий та точний аналіз ефективності різних маркетингових стратегій та приймати рішення на основі цих даних. До складу такої системи можуть входити програми для збору та обробки даних про клієнтів, продукти, послуги та інші аспекти діяльності підприємства.

- Система управління бронюванням та резервуванням: ця складова відповідає за забезпечення бронювання та резервування місць для клієнтів, в тому числі готелів, авіаквитків, круїзних турів та інших послуг. Така система дозволяє клієнтам швидко та зручно забронювати місце на певний тур або послугу, а менеджерам підприємства вести контроль за наявністю місць та розподіляти їх відповідно до потреб клієнтів.

Слід зазначити, що важливим аспектом впровадження автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму є їх інтеграція з іншими системами та платформами. Наприклад, система управління бронюванням та резервуванням може бути інтегрована з системою обліку фінансів та оплати, що дозволить забезпечити швидке та точне облік фінансових операцій та платежів. Також важливо забезпечити інтеграцію з системами контролю за якістю послуг та безпекою, щоб забезпечити максимальний рівень задоволеності клієнтів та забезпечити їх безпеку під час відпочинку [25].

Таблиця 1.1

Основні складові автоматизованої системи управління в індустрії туризму

<b>Складова системи</b>	<b>Переваги</b>	<b>Недоліки</b>
Бронювання та продаж	Оптимізація процесу продажу, зручність для клієнтів, зменшення витрат на	Можливість помилок при внесенні даних, вразливість до кібератак

	обслуговування	
Клієнтська база даних	Збір та збереження даних про клієнтів, персоналізація послуг, зниження витрат на маркетинг	Потребує додаткових витрат на обслуговування, можливість витоку конфіденційної інформації
Система аналізу та звітності	Отримання точної інформації про діяльність підприємства, можливість прийняття обґрунтованих рішень, моніторинг конкурентів	Великий обсяг даних, які потрібно обробити, можливість помилок при аналізі
Управління персоналом	Зручність ведення кадрових документів, автоматизація обліку робочого часу, збереження інформації про співробітників	Потребує додаткових витрат на обслуговування, можливість помилок при внесенні даних
Управління інвентарем та складом	Зручне ведення обліку, контроль за наявністю товарів та обладнання, оптимізація процесу замовлення	Вразливість до кібератак, можливість помилок при внесенні даних

Таблиця 1.1 відображає основні складові автоматизованої системи управління в індустрії туризму, їх переваги та недоліки. Перша колонка містить перелік складових системи, включаючи бронювання та продаж, клієнтську базу даних, систему аналізу та звітності, управління персоналом та управління інвентарем та складом. Друга колонка відображає переваги кожної складової, такі як оптимізація процесів, збір та збереження даних, зручність ведення документів та контроль за наявністю товарів. Третя колонка описує недоліки, зокрема можливість помилок при внесенні даних, вразливість до кібератак та додаткові витрати на обслуговування. Така таблиця допомагає керівникам індустрії туризму визначити переваги та недоліки кожної складової і зробити

обґрунтовані рішення щодо впровадження автоматизованої системи управління на підприємстві [13].

Таблиця 1.2

Приклади програмного забезпечення для автоматизації в індустрії туризму

Програмне забезпечення	Опис функцій
Amadeus	Бронювання авіаквитків, готелів, автомобілів, екскурсій та інших послуг. Надання інформації про наявність місць на рейсах, наявність вільних номерів в готелях та іншу корисну інформацію.
Salesforce	Управління клієнтською базою даних, маркетингові дослідження та аналіз даних про продажі. Забезпечення зручного доступу до інформації для менеджерів та розвиток клієнтських взаємин.
Ocorate	Управління готелями, бронювання та продаж кімнат. Автоматизація процесу взаємодії з клієнтами, облік оплати, формування звітів та аналіз даних.
Vokun	Платформа для продажу турів, екскурсій та інших туристичних послуг. Надання інформації про наявність послуг, бронювання та продаж, інтеграція з партнерськими сервісами.

Дана таблиця 1.2 містить приклади програмного забезпечення, які використовуються для автоматизації в індустрії туризму. Для кожного програмного забезпечення наведено опис його функцій та можливостей [31].

Перший приклад – це Amadeus, який надає послуги бронювання авіаквитків, готелів, автомобілів, екскурсій та інших туристичних послуг. Він також надає інформацію про наявність місць на рейсах, наявність вільних номерів в готелях та іншу корисну інформацію.

Другий приклад – це Salesforce, який допомагає управляти клієнтською базою даних, проводити маркетингові дослідження та аналізувати дані про

продажі. Він забезпечує зручний доступ до інформації для менеджерів та допомагає розвивати клієнтські взаємини.

Третій приклад – це Octorate, який допомагає управляти готелями, бронювати та продавати кімнати. Він автоматизує процес взаємодії з клієнтами, облік оплати, формування звітів та аналіз даних.

Четвертий приклад – це Vokup, який є платформою для продажу турів, екскурсій та інших туристичних послуг. Він надає інформацію про наявність послуг, здійснює бронювання та продажі, та інтегрується з партнерськими сервісами.

Усі ці програмні засоби допомагають автоматизувати процеси в індустрії туризму та покращувати якість обслуговування клієнтів.

Таблиця 1.3

Переваги та недоліки використання автоматизованих систем управління в  
індустрії туризму

Переваги	Недоліки
Покращення ефективності та продуктивності роботи	Потреба в великих витратах на впровадження та обслуговування системи
Зменшення ризиків помилок та збільшення точності даних	Потенційні проблеми з безпекою даних та приватністю
Оптимізація процесів та зменшення витрат	Потреба в професійних фахівцях для підтримки та розвитку системи
Підвищення рівня задоволення клієнтів та покращення їхнього досвіду	Обмеження можливості індивідуального підходу до клієнтів
Забезпечення більш точного та швидкого збору та аналізу даних про діяльність підприємства	

Таблиця 1.3 наводить переваги та недоліки використання автоматизованих систем управління в індустрії туризму. До переваг віднесено

покращення ефективності та продуктивності роботи, зменшення ризиків помилок та збільшення точності даних, оптимізацію процесів та зменшення витрат, підвищення рівня задоволення клієнтів та покращення їхнього досвіду, та забезпечення більш точного та швидкого збору та аналізу даних про діяльність підприємства. До недоліків віднесено потребу в великих витратах на впровадження та обслуговування системи, потенційні проблеми з безпекою даних та приватністю, потребу в професійних фахівцях для підтримки та розвитку системи, обмеження можливості індивідуального підходу до клієнтів. Таким чином, таблиця 1.3 дає можливість порівняти переваги та недоліки використання автоматизованих систем управління в індустрії туризму для прийняття раціонального рішення щодо їхнього впровадження [20].

Зважаючи на переваги та недоліки автоматизованих систем управління, підприємства індустрії туризму повинні ретельно розглядати впровадження таких систем, з урахуванням своїх потреб та можливостей.

Таблиця 1.4.

Програмні продукти для автоматизації роботи підприємств туристичної галузі

Назва	Характеристики продукту
"ПАРУС-Підприємство"	"ПАРУС-Підприємство" є повнофункціональною системою для автоматизації облікових і управлінських задач, які здійснюють підприємства малого і середнього бізнесу. Ця система включає базові модулі, такі як "Парус-Ресторан" для автоматизації управління підприємствами громадського харчування, "Парус-Готель" для автоматизації бізнес-процесів обслуговування клієнтів у готельних підприємствах, та "Парус-Туристичне агентство" для автоматизації бізнес-процесів туристичних компаній та агентств ділового туризму.
БІТ	БІТ - це спеціальний програмний інструментарій для спеціалістів туристичної галузі. Ця система має різні базові

	<p>модулі, включаючи "Titbit Расчет цен" для калькулювання туристичних пакетів та формування прайс-каталогів, "Titbit Цены+рейсы" для контролю і управління завантаженням транспорту, та "Titbit back-office" для підготовки до продажу туристичних продуктів та обліку-аналітичних функцій.</p>
ТУРИ	<p>ТУРИ - це туристична інформаційно-пошукова система, яка автоматизує роботу туристичного оператора. Вона включає функції розрахунку сезонних прайс-листів, випуску спеціальних пропозицій, роботи з сайтом, замовленнями, туристичними агентствами, приймаючою стороною, підготовки документів і звітів, взаєморозрахунків, управління маркетингом і рекламою. Система пропонує окремі веб-ресурси для туристів (tury.in.ua) та професіоналів (profi.tury.in.ua).</p>
САМО	<p>САМО - це програмне забезпечення для автоматизації туристичних фірм, агентів і операторів. У складі САМО є декілька базових модулів, включаючи "САМО-ТурАгент" для внутрішньої автоматизації туристичних фірм, "САМО-Тур" для оптимізації роботи туристичного оператора, "Online для ПК САМО-Тур" для розміщення актуальної інформації на веб-сайті туроператора та "SAMO-Incoming" для автоматизації турфірм на прийомі. Крім цього, існує також програмний модуль "Online для ПК SAMO-Incoming" для продажу турів через Інтернет у реальному часі.</p>
SAMSEBETUR	<p>SAMSEBETUR - це інформаційна система, яка автоматизує роботу турагентств. Вона надає можливості для впорядкування роботи агентства, автоматичного друку даних про подорожі, спрощення роботи та взаєморозрахунків з клієнтами, оптимізації процесів оформлення документів та</p>

	збір і аналіз статистичних даних щодо туристичних подорожей.
--	--

Незважаючи на те, що кожен з наведених програмних продуктів має свої переваги та недоліки і може бути впроваджений на більшості підприємств у сфері туризму, сама наявність цих систем не гарантує керівникам повної впевненості в їх беззаперечній ефективності та прибутковості. Для досягнення підвищення ефективності процесів обслуговування клієнтів та задоволення індивідуальних потреб кожного туриста необхідне активне використання ресурсів Інтернету.

Останнім часом в Інтернеті поширені різноманітні сайти та портали, які містять узагальнену інформацію про становлення та розвиток туристичної індустрії в Україні та світі, а також про підприємства, що надають туристичні послуги (туристичні фірми, готелі, транспортні компанії тощо). Інтернет-портали відіграють особливу роль серед таких сайтів, надаючи широкий спектр інформації та можливостей для користувачів.

Активне використання Інтернету та Інтернет-порталів допомагає підвищити ефективність туристичного бізнесу шляхом поліпшення процесів обслуговування клієнтів, надання якісних туристичних послуг та задоволення потреб кожного окремого туриста.

Висновки для підрозділу 1.1:

1. Індустрія туризму є дуже важливою складовою глобальної економіки і є однією з найбільших галузей зайнятості в світі.

2. Завдяки технологічному прогресу та автоматизації процесів, розвиток інформаційних технологій у галузі туризму став можливим. Автоматизація дозволяє збільшити продуктивність, оптимізувати процеси та зменшити витрати.

3. Однією з найбільших викликів в галузі туризму є конкуренція, інновації та постійні зміни в галузі. Тому для того, щоб підприємства змогли зберігати конкурентні переваги та досягати успіху, вони повинні бути готові до змін та використовувати нові технології та рішення.

4. Системи управління та програмне забезпечення для автоматизації в індустрії туризму можуть значно полегшити роботу та забезпечити більш точний збір та аналіз даних, що дозволить підприємствам бути більш ефективними та конкурентоспроможними.

5. Проте, використання автоматизованих систем також може мати свої недоліки, зокрема, потребу в великих витратах на впровадження та обслуговування системи, можливі проблеми з безпекою даних та приватністю, а також обмеження можливості індивідуального підходу до клієнтів.

6. Таким чином, вибір автоматизованої системи та її впровадження повинно бути добре обдуманим та зваженим рішенням, з урахуванням переваг та недоліків, а також врахуванням потреб і можливостей конкретного підприємства в галузі туризму.

Необхідно пам'ятати, що автоматизація процесів не є універсальним рішенням для всіх компаній і може не підійти для певного типу бізнесу. Тому, перед прийняттям рішення про впровадження автоматизованої системи, необхідно провести ретельний аналіз потреб компанії та ринку, вивчити характеристики різних систем та їх вартість, а також врахувати фінансові можливості підприємства.

Крім того, важливо враховувати можливі проблеми, пов'язані з використанням автоматизованих систем, такі як потенційні проблеми з безпекою даних та приватністю. Для запобігання цим проблемам необхідно дотримуватись стандартів безпеки даних та використовувати надійні програмні засоби для захисту інформації.

У підсумку, впровадження автоматизованих систем управління може бути ефективним інструментом для покращення продуктивності та ефективності діяльності компанії в галузі туризму. Однак, необхідно ретельно оцінювати переваги та недоліки використання таких систем, враховувати специфіку бізнесу та забезпечувати безпеку даних.

## **1.2 Основні принципи впровадження автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму**

Впровадження автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму вимагає дотримання деяких основних принципів, щоб забезпечити успішну інтеграцію технологій і оптимізацію роботи бізнесу [5].

1. Аналіз потреб і процесів підприємства. Перед впровадженням автоматизованої системи слід провести детальний аналіз потреб і процесів бізнесу. Це дозволить визначити, які конкретні функції повинні бути включені в систему, яка архітектура технологій буде найбільш ефективною та які інші параметри будуть потрібні для роботи системи.

2. Підготовка персоналу. Персонал повинен бути підготовлений до роботи з новою системою. Перед впровадженням слід організувати навчання співробітників, щоб вони змогли ефективно користуватися новими технологіями та інструментами.

3. Вибір підходящої системи. Вибір автоматизованої системи повинен бути обдуманим та зробленим на основі потреб бізнесу. Система повинна бути сумісною з іншими програмним забезпеченням, що використовується на підприємстві, і вона повинна забезпечувати всі необхідні функції для ефективного управління бізнесом.

4. Етапна реалізація. Впровадження системи повинно здійснюватися поетапно, з поступовим переходом до повного функціонування системи. Це дозволить забезпечити мінімальну дискомфорт для бізнесу та мінімізувати ризики виникнення помилок.

5. Постійна підтримка та оновлення. Для забезпечення ефективності та безперебійної роботи автоматизованої системи необхідно забезпечувати її постійну підтримку та оновлення. Це включає в себе відстеження нових версій програмного забезпечення, вирішення проблем та недоліків у роботі системи, підтримку безпеки даних та регулярне оновлення інформації про клієнтів та послуги.

6. Тестування перед впровадженням. Перед впровадженням автоматизованої системи необхідно провести тестування, щоб переконатись у її ефективності та правильності роботи. Тестування допоможе виявити та виправити можливі помилки та недоліки, а також забезпечити оптимальну настройку системи для конкретного підприємства.

7. Навчання та підтримка персоналу. Важливим етапом впровадження автоматизованої системи є навчання та підтримка персоналу. Персонал повинен бути готовим до використання нової системи, а також отримувати підтримку та допомогу у випадку потреби. Навчання може відбуватись як у формі індивідуального тренінгу, так і у формі групових семінарів та курсів.

8. Забезпечення безпеки даних. Використання автоматизованої системи може ставити під загрозу безпеку даних про клієнтів та підприємство в цілому. Тому необхідно забезпечити високий рівень безпеки даних, включаючи шифрування, резервне копіювання та захист від несанкціонованого доступу.

9. Постійне вдосконалення та розвиток системи. Автоматизована система повинна бути постійно вдосконалюватись та розвиватись, щоб повідомити про нові функції та можливості, які можуть покращити роботу підприємства. Крім того, необхідно регулярно оновлювати систему для забезпечення безпеки даних та забезпечення сумісності з новими технологіями та пристроями.

Таблиця 1.5

Основні принципи впровадження автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму

Принцип	Опис
Визначення потреб та цілей	Перед впровадженням системи необхідно детально вивчити потреби та цілі підприємства, щоб обрати найбільш підходящу систему
Відповідність вимогам клієнтів та ринку	Система повинна відповідати вимогам клієнтів та ринку, щоб забезпечити конкурентоспроможність підприємства

Інтеграція існуючими процесами	з	Впровадження системи повинно відбуватись з урахуванням існуючих процесів та систем на підприємстві
Навчання та підтримка персоналу	та	Персонал повинен бути навчений та підтриманий у використанні системи, щоб забезпечити її ефективне використання
Моніторинг та аналіз ефективності		Система повинна мати можливості для моніторингу та аналізу її ефективності, щоб забезпечити постійне вдосконалення та розвиток

Таблиця 1.5 надає основні принципи впровадження автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму. Кожен принцип описує важливий аспект, який необхідно враховувати при впровадженні системи [14].

Перший принцип вказує на необхідність вивчення потреб та цілей підприємства, щоб обрати оптимальну систему. Другий принцип наголошує на важливості відповідності системи вимогам клієнтів та ринку. Третій принцип звертає увагу на необхідність інтеграції нової системи з існуючими процесами та системами на підприємстві. Четвертий принцип вказує на важливість навчання та підтримки персоналу використанню системи. Нарешті, п'ятий принцип вказує на необхідність моніторингу та аналізу ефективності системи для постійного вдосконалення та розвитку [40].

Ця таблиця 1.5 може бути корисною при виборі та впровадженні автоматизованої системи управління на підприємстві індустрії туризму, допомагаючи зосередитись на ключових принципах, які слід враховувати для забезпечення успішного впровадження та ефективного використання системи.

Таблиця 1.6

Основні етапи впровадження автоматизованої системи управління на підприємстві індустрії туризму

Етап	Опис
1. Аналіз потреб та вимог	Визначення основних функцій та вимог до

	системи, вибір потрібного ПЗ та обладнання, планування бюджету
2. Розробка технічного завдання	Уточнення вимог до системи, вибір конфігурації ПЗ та обладнання, розробка технічного завдання
3. Встановлення та налаштування ПЗ та обладнання	Встановлення програмного забезпечення та обладнання на комп'ютерах, налаштування програм та баз даних
4. Тестування та налагодження	Перевірка працездатності системи, налагодження параметрів та усунення помилок
5. Введення в експлуатацію та навчання персоналу	Організація введення системи в експлуатацію, підготовка та навчання персоналу
6. Підтримка та розвиток системи	Забезпечення постійної підтримки та оновлення системи, розробка нових функцій та модулів

Таблиця 1.6 містить основні етапи впровадження автоматизованої системи управління на підприємстві індустрії туризму. Кожен етап має свій опис та мету.

Перший етап полягає у визначенні основних функцій та вимог до системи, виборі потрібного програмного забезпечення (ПЗ) та обладнання, а також плануванні бюджету [34].

Другий етап передбачає уточнення вимог до системи, вибір конфігурації ПЗ та обладнання та розробку технічного завдання.

Третій етап включає встановлення програмного забезпечення та обладнання на комп'ютерах та налаштування програм та баз даних.

Четвертий етап полягає у перевірці працездатності системи, налагодженні параметрів та усуненні помилок.

П'ятий етап передбачає організацію введення системи в експлуатацію, підготовку та навчання персоналу.

Шостий етап містить забезпечення постійної підтримки та оновлення системи, розробку нових функцій та модулів.

Ці етапи можуть бути корисні для будь-якого підприємства, яке розглядає впровадження автоматизованої системи управління. Вони допоможуть у зрозумінні порядку робіт та визначенні необхідних ресурсів для успішного впровадження та функціонування системи [2].

З підрозділу 1.2 можна зробити висновок, що впровадження автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму є важливим кроком у розвитку сучасного бізнесу. Для успішної інтеграції таких систем на підприємстві необхідно керуватись основними принципами, такими як визначення потреб та цілей, відповідність вимогам клієнтів та ринку, інтеграція з існуючими процесами, навчання та підтримка персоналу, моніторинг та аналіз ефективності.

Впровадження автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму передбачає декілька етапів, такі як аналіз потреб та вимог, розробка технічного завдання, встановлення та налаштування ПЗ та обладнання, тестування та налагодження, введення в експлуатацію та навчання персоналу, підтримка та розвиток системи.

Одним з головних переваг впровадження автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму є зниження витрат на ручну роботу, підвищення ефективності та якості обслуговування клієнтів, забезпечення точної та швидкої обробки даних, а також підвищення конкурентоспроможності на ринку.

У розділі 1 досліджується поняття автоматизованих систем управління та їх впровадження на підприємствах індустрії туризму. Автоматизовані системи управління можуть забезпечити ефективне та швидке прийняття рішень, оптимізувати робочі процеси та знизити витрати на підприємствах.

Основними принципами впровадження автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму є аналіз потреб, вибір оптимальної системи, підготовка персоналу, налагодження та інтеграція системи з іншими процесами на підприємстві.

Отже, впровадження автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму є актуальною та перспективною задачею, яка може забезпечити підвищення ефективності та конкурентоздатності підприємств у даній галузі.

Крім того, впровадження автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму може сприяти покращенню якості обслуговування туристів, збільшенню обсягів продажів та доходів підприємства, а також зниженню ризиків в управлінні та фінансових операціях.

Проте, перед впровадженням автоматизованих систем управління необхідно провести детальний аналіз потреб та можливостей підприємства, визначити цілі та завдання впровадження, забезпечити необхідну підготовку персоналу та забезпечити безперебійну роботу системи в майбутньому.

Таким чином, висновок розділу 1 полягає в тому, що впровадження автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму є актуальною та перспективною задачею, яка може сприяти підвищенню ефективності та конкурентоздатності підприємств у даній галузі, забезпеченню якості обслуговування туристів, збільшенню доходів та зниженню ризиків. Однак, перед впровадженням необхідно провести детальний аналіз та забезпечити необхідну підготовку персоналу.

## **РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СТАНУ ВПРОВАДЖЕННЯ АВТОМАТИЗОВАНИХ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ІНДУСТРІЇ ТУРИЗМУ**

### **2.1 Сучасні тенденції впровадження автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму**

Впровадження автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму є актуальним питанням, оскільки вони дозволяють підвищити ефективність управління та забезпечити високу якість послуг.

Сучасні тенденції впровадження автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму можна розділити на кілька напрямів [10]:

1. Використання хмарних технологій. Хмарні технології дозволяють зберігати та обробляти великі обсяги даних без необхідності встановлення власного сервера. Крім того, вони забезпечують високий рівень доступності та захисту даних.

2. Використання системи електронного документообігу. Система електронного документообігу дозволяє автоматизувати процеси обробки документів та покращити їх контроль. Вона дозволяє зменшити час на обробку документів, знизити витрати на паперову документацію та зберігати документи у цифровому вигляді.

3. Використання систем управління відносинами з клієнтами. Системи управління відносинами з клієнтами дозволяють забезпечити високий рівень обслуговування клієнтів та підтримувати з ними постійний зв'язок. Вони дозволяють автоматизувати процеси роботи з клієнтами та забезпечити їх задоволеність послугами.

4. Використання систем управління вмістом. Системи управління вмістом дозволяють забезпечити ефективне управління контентом, який використовується на підприємстві. Вони дозволяють зберігати та оновлювати інформацію на сайті підприємства.

5. Використання системи електронного бронювання. Система електронного бронювання дозволяє клієнтам здійснювати бронювання готелів, транспорту та інших послуг онлайн. Це забезпечує зручність та швидкість процесу бронювання для клієнтів, а також дозволяє підприємствам ефективно керувати процесом бронювання.

6. Використання систем управління лояльності клієнтів. Системи управління лояльності дозволяють підприємствам створювати програми лояльності для клієнтів, що дозволяє підвищити їх задоволеність послугами та забезпечити їх повторні покупки.

7. Використання систем управління проектами. Системи управління проектами дозволяють підприємствам ефективно керувати проектами та контролювати їх виконання. Вони дозволяють зберігати та аналізувати дані про проекти, планувати роботу та ресурси, визначати пріоритети та керувати командою.

Загалом, впровадження автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму дозволяє підвищити ефективність та якість послуг, зменшити витрати на робочу силу та операційні витрати, а також забезпечити зручність та швидкість обслуговування клієнтів. Важливо знати, що вибір конкретної системи повинен залежати від потреб підприємства та його особливостей [41].

Таблиця 2.1

Приклади автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму

<b>Назва системи</b>	<b>Опис функцій</b>	<b>Приклади підприємств, які використовують</b>
Система електронного бронювання	Онлайн бронювання готелів, транспорту та інших послуг	Booking.com, Expedia, Airbnb
Система управління	Ефективне управління	WordPress, Drupal, Joomla

вмістом	контентом на сайті підприємства	
Система управління лояльності	Програми лояльності для клієнтів	Hilton Honors, Marriott Rewards, IHG Rewards Club
Система управління проектами	Ефективне керування проектами та контроль виконання	Asana, Trello, Monday.com

Таблиця 2.1 містить приклади автоматизованих систем управління, які використовуються на підприємствах індустрії туризму, їх опис функцій та приклади підприємств, які використовують ці системи [26].

Назва системи вказується в першому стовпчику таблиці, а в другому стовпчику наводиться опис функцій системи. У третьому стовпчику перераховуються приклади підприємств, які використовують дану систему у своїй діяльності.

Ця таблиця може бути корисна для тих, хто планує впровадження автоматизованих систем управління на своєму підприємстві в індустрії туризму. Вона надає ідеї про те, які системи можуть бути використані, та приклади підприємств, які успішно їх впровадили [30].

Таблиця 2.2

Переваги та недоліки впровадження автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму

<b>Переваги</b>	<b>Недоліки</b>
Зниження витрат на робочу силу та операційні витрати	Високі витрати на впровадження та підтримку систем
Покращення якості та ефективності послуг	Залежність від технічної підтримки та програмного забезпечення
Зручність та швидкість обслуговування клієнтів	Ризик втрати даних та конфіденційності
Ефективне керування проектами та	Потреба у навчанні персоналу та зміні

контроль виконання	робочих процесів
--------------------	------------------

У таблиці 2.2 представлені переваги та недоліки впровадження автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму. Зокрема, серед переваг можна виділити зниження витрат на робочу силу та операційні витрати, покращення якості та ефективності послуг, зручність та швидкість обслуговування клієнтів, ефективне керування проектами та контроль виконання [7].

Однак, впровадження автоматизованих систем управління також має свої недоліки, серед яких можна виділити високі витрати на впровадження та підтримку систем, залежність від технічної підтримки та програмного забезпечення, ризик втрати даних та конфіденційності, потреба у навчанні персоналу та зміні робочих процесів.

Отже, перед впровадженням автоматизованих систем управління на підприємстві індустрії туризму, необхідно ретельно проаналізувати їх переваги та недоліки, оцінити фінансові витрати на їх впровадження та підтримку, а також підготувати персонал до нових робочих процесів.

Таблиця 2.3

Рівень впровадження автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму

<b>Рівень впровадження</b>	<b>Опис</b>
Високий	Підприємство використовує повністю автоматизовані системи управління в усіх галузях діяльності, що дозволяє ефективно контролювати та оптимізувати процеси
Середній	Підприємство використовує автоматизовані системи управління в деяких галузях діяльності, але не в усіх. Це дозволяє частково оптимізувати процеси та покращити ефективність роботи
Низький	Підприємство не використовує автоматизовані системи

	управління, що призводить до складнощів у контролі та оптимізації процесів та низької ефективності роботи
--	---

Таблиця 2.3 описує рівень впровадження автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму. Таблиця містить три рівні впровадження: високий, середній та низький [46].

Підприємство з високим рівнем впровадження використовує повністю автоматизовані системи управління в усіх галузях діяльності. Це дозволяє ефективно контролювати та оптимізувати процеси, що призводить до покращення якості та ефективності послуг, зниження витрат на робочу силу та операційні витрати, а також зручності та швидкості обслуговування клієнтів.

Підприємство з середнім рівнем впровадження використовує автоматизовані системи управління в деяких галузях діяльності, але не в усіх. Це дозволяє частково оптимізувати процеси та покращити ефективність роботи.

Підприємство з низьким рівнем впровадження не використовує автоматизовані системи управління, що призводить до складнощів у контролі та оптимізації процесів та низької ефективності роботи.

Ця таблиця демонструє, що впровадження автоматизованих систем управління може значно покращити ефективність діяльності підприємств в індустрії туризму, тому їх використання є важливим елементом успішного бізнесу в цій галузі [27].

Зважаючи на розглянуті приклади автоматизованих систем управління в індустрії туризму, можна зробити висновок, що впровадження таких систем дозволяє підвищити якість та ефективність надання послуг клієнтам, знизити витрати на операційні процеси та робочу силу, а також покращити керування проектами та контроль виконання.

На сьогоднішній день більшість підприємств в індустрії туризму використовують автоматизовані системи управління хоча б в одній з галузей діяльності, але варто зазначити, що впровадження таких систем є витратною операцією та потребує певних знань та навичок у персоналу. Також, існує

певний ризик втрати даних та конфіденційності, тому важливо забезпечити надійний захист системи та інформації [9].

Отже, впровадження автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму є перспективним напрямом розвитку та покращення їх діяльності, що дозволяє забезпечити якість та ефективність надання послуг клієнтам, а також знизити витрати на операційні процеси та робочу силу.

## **2.2 Аналіз стану використання автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму в Україні**

Аналіз поточного стану використання автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму в Україні. Дослідження включає огляд інструментів, що використовуються, рівень їх поширеності, переваги та недоліки використання, а також основні тенденції розвитку в даній сфері [18].

Перш за все, варто відзначити, що індустрія туризму в Україні постійно зростає, що вимагає впровадження ефективних систем управління для підтримки та оптимізації бізнес-процесів на підприємствах. Однак, наразі автоматизовані системи управління на підприємствах індустрії туризму в Україні використовуються не настільки широко, як би можна було б очікувати.

Огляд наявних автоматизованих систем управління включає такі основні аспекти [29]:

1. Бронювання та продаж турів: Деякі підприємства використовують електронні системи бронювання, які дозволяють клієнтам швидко та зручно забронювати тури онлайн. Однак, важливо відмітити, що більшість малих і середніх підприємств індустрії туризму в Україні все ще здійснюють бронювання та продаж турів за допомогою традиційних методів, таких як телефонні дзвінки або особисті візити до агентств.

2. Фінансове управління: Наразі, деякі підприємства індустрії туризму в Україні використовують різноманітні автоматизовані системи управління

фінансами, такі як програми обліку та фінансового планування. Однак, за більшість підприємств індустрії туризму в Україні фінансове управління ще здійснюється вручну, що може призводити до помилок та затримок.

3. Управління клієнтами: Багато підприємств використовують автоматизовані системи управління клієнтами, які дозволяють збирати та аналізувати інформацію про клієнтів, таку як контактні дані та історію покупок. Це допомагає підприємствам забезпечити кращий сервіс та персоналізовану комунікацію з клієнтами. Однак, не всі підприємства індустрії туризму в Україні використовують автоматизовані системи управління клієнтами.

4. Управління запасами та матеріалами: Деякі підприємства використовують автоматизовані системи управління запасами та матеріалами, які дозволяють керувати запасами та замовленнями, зменшуючи витрати та підвищуючи ефективність. Однак, за більшість підприємств індустрії туризму в Україні управління запасами та матеріалами ще здійснюється вручну.

5. Управління персоналом: Деякі підприємства використовують автоматизовані системи управління персоналом, які дозволяють збирати та аналізувати інформацію про працівників, таку як графіки роботи, оплату праці, відпустки, навчання та інші аспекти управління персоналом. Ці системи допомагають ефективно планувати робочий час, забезпечувати правильний розподіл завдань і визначати потреби у навчанні та розвитку працівників.

За допомогою автоматизованих систем управління персоналом можна легко вести облік персональних даних працівників, включаючи контактну інформацію, кваліфікацію, досвід роботи та інші важливі деталі. Такі системи також надають можливість автоматичного формування звітів, оцінок працівників, аналізу результативності та іншої аналітики, що спрощує процеси прийняття рішень з управління персоналом [37].

Однак, варто відзначити, що далеко не всі підприємства індустрії туризму в Україні використовують автоматизовані системи управління персоналом. Багато компаній, особливо невеликих, все ще використовують традиційні методи обліку і управління персоналом, такі як паперові документи та

електронні таблиці. Це може вимагати більшого зусилля та часу, а також створювати ризик помилок та недостатньої ефективності.

Таблиця 2.4

Розподіл підприємств за наявністю автоматизованих систем управління

	<b>Наявність АСУ управління</b>	<b>Відсутність АСУ управління</b>
Готелі	80	20
Туроператори	60	40
Туристичні агенції	30	70
Екскурсійні компанії	20	80
Авіакомпанії	50	50

Таблиця 2.4 «Розподіл підприємств за наявністю автоматизованих систем управління» відображає стан використання автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму в Україні. У цій таблиці вказано кількість підприємств у кожній категорії, які мають або не мають автоматизовану систему управління (АСУ) [30].

В першому стовпчику перераховані типи підприємств, такі як готелі, туроператори, туристичні агенції, екскурсійні компанії та авіакомпанії. Другий стовпчик вказує кількість підприємств у кожній категорії, які мають автоматизовану систему управління, тоді як третій стовпчик показує кількість підприємств, які не мають такої системи.

Наприклад, з таблиці видно, що 80 готелів з 100 використовують автоматизовану систему управління, тоді як лише 20 готелів не мають її.

Аналогічно, серед туроператорів 60 використовують АСУ, а 40 не мають. Таким чином, таблиця дає уявлення про стан використання автоматизованих систем управління на підприємствах різних секторів індустрії туризму в Україні [19].

Таблиця 2.5

Характеристика використовуваних АСУ управління на підприємствах

	<b>1С:Підприємство</b>	<b>SAP Business One</b>	<b>Oracle Hospitality</b>
Готелі	40	20	20
Туроператори	20	10	30
Туристичні агенції	10	20	0
Екскурсійні компанії	0	10	10
Авіакомпанії	20	10	10

Таблиця 2.5 «Характеристика використовуваних АСУ управління на підприємствах» надає інформацію про конкретні автоматизовані системи управління (АСУ), які використовуються на підприємствах індустрії туризму в Україні. У таблиці вказані три типи АСУ: «1С:Підприємство», «SAP Business One» та «Oracle Hospitality» [3].

У першому стовпчику таблиці перераховані типи підприємств, такі як готелі, туроператори, туристичні агенції, екскурсійні компанії та авіакомпанії. У другому, третьому та четвертому стовпчиках наведені кількості підприємств кожного типу, які використовують відповідні АСУ. Наприклад, з таблиці видно, що серед готелів 40 використовують «1С:Підприємство», 20 використовують «SAP Business One» і ще 20 використовують «Oracle Hospitality».

Така таблиця надає огляд про те, які конкретні автоматизовані системи управління використовуються на різних типах підприємств у сфері туризму. Це може допомогти виявити популярність та поширеність різних АСУ серед підприємств туристичної галузі в Україні.

Оглядаючи стан використання автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму в Україні, можна зробити наступні висновки [15]:

- Використання автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму в Україні ще не є повністю поширеним явищем. Багато підприємств продовжують використовувати традиційні методи інформаційної обробки та управління.

- Незважаючи на це, деякі підприємства вже застосовують автоматизовані системи управління в різних аспектах своєї діяльності. Наприклад, вони використовують системи бронювання турів, системи управління фінансами, системи управління клієнтами та інші.

- Основні переваги використання автоматизованих систем управління полягають у підвищенні ефективності бізнес-процесів, зменшенні ризиків помилок, покращенні обліку та аналізу даних, а також в полегшенні прийняття управлінських рішень.

- Однак, впровадження автоматизованих систем управління вимагає інвестицій у придбання необхідного програмного забезпечення, його налаштування та навчання персоналу. Деякі підприємства можуть стикається з фінансовими обмеженнями або боятися змін, що може бути причиною повільного впровадження автоматизованих систем.

- Враховуючи тенденції розвитку туристичної галузі та необхідність підвищення конкурентоспроможності підприємств, використання автоматизованих систем управління стає актуальним завданням. Нові технології, такі як штучний інтелект, аналітика даних та моделювання, можуть бути використані для вдосконалення автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму.

- Для того, щоб сприяти швидшому впровадженню автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму в Україні, можуть бути розроблені спеціальні програми підтримки та стимулювання. Це можуть бути фінансові допомоги, навчальні програми для персоналу, консультування та інші

заходи, які сприятимуть збільшенню свідомості про переваги використання автоматизованих систем та зменшенню бар'єрів для їх впровадження.

- Важливо також звернути увагу на кібербезпеку та захист даних у використанні автоматизованих систем управління. Підприємства повинні забезпечити надійний захист інформації про своїх клієнтів, фінансові операції та інші конфіденційні дані. Врахування кібербезпекових вимог і стандартів є критично важливим аспектом при виборі та впровадженні автоматизованих систем управління.

- Підприємства мають активно співпрацювати з розробниками програмного забезпечення та постачальниками технологій, щоб врахувати специфічні потреби галузі туризму. Важливо, щоб автоматизовані системи управління були адаптовані до вимог та особливостей індустрії туризму, таких як управління бронюваннями, інтеграція з онлайн-платформами, відстеження туристичних пакетів та інші специфічні функції.

- Для підвищення обізнаності та залучення підприємств до використання автоматизованих систем управління, можна проводити конференції.

### **2.3 Аналіз досвіду впровадження автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму в світі**

Аналіз досвіду впровадження автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму в світі дозволяє зрозуміти найефективніші підходи та успішні практики, які можуть бути застосовані в контексті українського туристичного ринку. Зведення висновків щодо цього аналізу допомагає визначити можливості та переваги впровадження автоматизованих систем управління в Україні. Основні висновки з аналізу досвіду впровадження таких систем в індустрії туризму в світі включають наступні [35]:

1. Підвищення ефективності: Впровадження автоматизованих систем управління дозволяє підприємствам індустрії туризму підвищити ефективність своєї діяльності. Це досягається шляхом автоматизації рутинних процесів,

зменшення часу на їх виконання та зниження кількості помилок, що можуть виникнути при ручній обробці даних.

2. Покращений доступ до інформації: Автоматизовані системи управління дозволяють збирати, зберігати та швидко отримувати доступ до різноманітної інформації, необхідної для управління туристичним підприємством. Це допомагає забезпечити більш точний та зручний облік даних про клієнтів, тури, фінансову діяльність та інші аспекти бізнесу.

3. Збільшення конкурентоспроможності: Підприємства, які успішно впроваджують автоматизовані системи управління, зазвичай мають перевагу на ринку туризму. Вони можуть пропонувати більш швидкий та точний сервіс, управляти своїми ресурсами ефективніше та швидше адаптуватися до змінних умов ринку.

4. Покращення обслуговування клієнтів: Автоматизовані системи управління дозволяють підприємствам індустрії туризму забезпечити краще обслуговування клієнтів. Швидке та точне бронювання турів, зручні онлайн-платежі, персоналізовані послуги та доступ до актуальної інформації допомагають задовольнити потреби клієнтів та зберегти їх лояльність.

5. Оптимізація управління ресурсами: Автоматизовані системи управління дозволяють краще контролювати та оптимізувати використання ресурсів на підприємстві. Це стосується як фінансових ресурсів, так і матеріальних активів, персоналу та інших ресурсів. Ефективне планування, керування запасами, використання аналітики даних допомагають зменшити витрати та підвищити рентабельність бізнесу.

6. Покращення аналітики та прийняття рішень: Автоматизовані системи управління надають підприємствам індустрії туризму доступ до розширеної аналітики та звітності. Це дозволяє здійснювати більш точний аналіз даних, прогнозувати тенденції та приймати обґрунтовані рішення. Аналітика даних може допомогти виявити ключові фактори успіху, розпізнати попит на певні послуги, визначити ефективні маркетингові стратегії та розробити персоналізовані пропозиції для клієнтів.

7. Збільшення безпеки даних: Автоматизовані системи управління дозволяють забезпечити високий рівень захисту конфіденційної інформації та персональних даних клієнтів. Застосування захисних технологій, шифрування даних та контроль доступу допомагають уникнути порушень безпеки та небажаних наслідків для підприємства та його клієнтів.

8. Мобільність та доступність: Сучасні автоматизовані системи управління дозволяють працювати в режимі онлайн та забезпечують мобільний доступ до інформації. Це дозволяє працівникам туристичних підприємств працювати в будь-якому місці та в будь-який час, а також надавати клієнтам зручний спосіб взаємодії з підприємством через мобільні додатки та онлайн-сервіси.

Аналіз досвіду впровадження автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму в світі підтверджує, що їх використання приносить значні переваги та сприяє покращенню ефективності та конкурентоспроможності підприємств. Деякі основні висновки з аналізу такого досвіду включають [28]:

1. Підвищення ефективності операцій: Автоматизовані системи управління дозволяють автоматизувати рутинні задачі та операції, що пришвидшує їх виконання та зменшує ймовірність помилок. Це допомагає звільнити час та ресурси працівників для виконання більш складних завдань, підвищує продуктивність та забезпечує більш швидкий обіг документів та інформації.

2. Покращення управління клієнтами: Автоматизовані системи управління дозволяють збирати, зберігати та аналізувати дані про клієнтів. Це дозволяє створювати персоналізовані пропозиції, вдосконалювати процеси обслуговування та підтримувати довгострокові взаємовідносини з клієнтами. Краще розуміння потреб та попиту клієнтів дозволяє підприємствам залучати та утримувати більше клієнтів.

3. Підвищення точності та доступності інформації: Автоматизовані системи управління забезпечують централізоване зберігання та легкий доступ

до важливої інформації для різних підрозділів та працівників підприємства. Це сприяє зменшенню помилок, пов'язаних з ручним введенням та обробкою даних, та забезпечує однорідність та актуальність інформації для всіх зацікавлених сторін. Крім того, автоматизовані системи управління дозволяють генерувати різноманітні звіти та аналітику, що допомагає в прийнятті обґрунтованих рішень на основі об'єктивних даних.

4. Посилення контролю та зниження ризиків: Автоматизовані системи управління дозволяють встановлювати механізми контролю, моніторингу та аудиту для різних бізнес-процесів. Це допомагає виявляти можливі проблеми, помилки чи невідповідності, що дозволяє вчасно реагувати та зменшувати ризики для підприємства. Такі системи також допомагають забезпечити виконання внутрішніх та зовнішніх стандартів, регулюючих діяльність підприємства в галузі туризму.

5. Підвищення рівня задоволеності клієнтів: Впровадження автоматизованих систем управління дозволяє покращити якість обслуговування та задоволеність клієнтів. Завдяки автоматичному обробленню запитів, бронюванням та оплаті послуг, клієнти можуть швидко та зручно отримати необхідну інформацію та здійснити бронювання без зайвих затримок чи непорозумінь. Автоматизовані системи також надають зручні інструменти для взаємодії з клієнтами, наприклад, через електронну пошту, онлайн-чати або соціальні мережі. Це дозволяє ефективно вирішувати запити та проблеми клієнтів, підтримувати постійний зв'язок із ними та створювати персоналізовані пропозиції та рекомендації.

6. Зниження витрат та оптимізація ресурсів: Автоматизовані системи управління дозволяють ефективно використовувати ресурси підприємства, що призводить до зниження витрат. Наприклад, системи автоматичного управління запасами допомагають уникнути надмірного або недостатнього запасу товарів та матеріалів. Також автоматизовані системи можуть оптимізувати процеси бронювання та розподілу ресурсів, що сприяє максимальному використанню капітету та підвищує ефективність роботи підприємства.

7. Підвищення ефективності робочих процесів: Автоматизовані системи управління дозволяють оптимізувати та автоматизувати багато рутинних робочих процесів, що дозволяє працівникам сконцентрувати свої зусилля на більш важливих та стратегічних завданнях. Завдяки автоматизації, час, затрачений на виконання повсякденних операцій, значно скорочується, а ризик помилок та недоліків у роботі знижується. Результатом є підвищення продуктивності працівників, прискорення виконання завдань та зниження часу на вирішення проблем.

8. Забезпечення безпеки та захисту даних: Автоматизовані системи управління враховують аспекти безпеки та захисту даних, що є особливо важливим у сфері туризму, де обробляються чутливі особисті дані клієнтів. Вони надають можливість контролювати доступ до інформації, резервувати та захищати дані від несанкціонованого доступу та зловживань. Такі системи також допомагають виконувати вимоги законодавства щодо обробки та зберігання даних клієнтів, що сприяє підвищенню довіри до підприємства та збереженню його репутації.

9. Забезпечення інтеграції та співпраці: Автоматизовані системи управління можуть бути легко інтегровані з іншими інформаційними системами та сервісами, що дозволяє підприємству ефективно співпрацювати з партнерами, постачальниками та іншими сторонами. Наприклад, інтеграція з системами бронювання а літаків, готелів та інших туристичних послуг дозволяє забезпечити швидку та автоматичну обробку бронювань та зменшити ризик помилок.

10. Покращення комунікації та зв'язку: Автоматизовані системи управління сприяють поліпшенню комунікації як внутрішньої, так і зовнішньої. Внутрішня комунікація між різними відділами та працівниками стає більш ефективною завдяки обміну даними та повідомленнями у реальному часі. Зовнішня комунікація з клієнтами покращується завдяки автоматичним сповіщенням, підтвердженням та нагадуванням, що дозволяє підтримувати

зв'язок з клієнтами на високому рівні та забезпечувати високий рівень задоволеності.

11. Мобільність та доступність: Сучасні автоматизовані системи управління включають мобільні додатки та інтерфейси, що дозволяють працівникам та клієнтам отримувати доступ до системи з будь-якого пристрою та в будь-який час. Це дає можливість виконувати роботу, проводити бронювання та спілкуватися з клієнтами навіть віддалено, що підвищує зручність та ефективність роботи.

Таблиця 2.6

Порівняння автоматизованих систем управління на підприємствах туристичної галузі

<b>Система управління</b>	<b>Опис</b>	<b>Основні функціональні можливості</b>	<b>Вартість</b>
TravelSoft	Система управління туристичним агентством	Бронювання, облік турів, клієнтський сервіс	Вартість залежить від функціональності та масштабу
HotelMaster	Система управління готелем	Бронювання номерів, облік гостей, фінансовий управління	Вартість залежить від розміру готелю та обсягу функцій
AirlinePro	Система управління авіакомпанією	Бронювання квитків, розклади рейсів, пасажирське обслуговування	Вартість залежить від розміру авіакомпанії та обсягу функцій

Таблиця 2.6 «Порівняння автоматизованих систем управління на підприємствах туристичної галузі» містить інформацію про різні системи

управління, які використовуються в туристичній галузі. Нижче наведено опис стовпців таблиці [4]:

1. Система управління: Назва конкретної автоматизованої системи управління, яка використовується на підприємстві.

2. Опис: Короткий опис системи управління, що пояснює її основне призначення та функціонал.

3. Основні функціональні можливості: Перелік основних функцій та можливостей, які пропонує використовувана система управління. Це можуть бути бронювання, облік турів, клієнтський сервіс, бронювання номерів, облік гостей, фінансове управління, бронювання квитків, розклади рейсів, пасажирське обслуговування та інші.

4. Вартість: Зазначається, що вартість системи управління залежить від різних факторів, таких як функціональність, масштаб підприємства, розмір готелю або авіакомпанії та обсяг функцій, які необхідно виконувати. Вартість може бути вказана у грошовому еквіваленті або визначатися певною ціною політикою.

Ця таблиця дозволяє порівняти різні системи управління в туристичній галузі з точки зору їх функціональності та вартості. Вибір певної системи управління залежить від потреб і можливостей конкретного підприємства [21].

Загалом, впровадження автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму має багато переваг, включаючи підвищення точності та доступності інформації, збільшення конкурентоспроможності, покращення аналітики та прийняття рішень, підвищення рівня задоволеності клієнтів, покращення ефективності робочих процесів, забезпечення інтеграції та співпраці з партнерами, поліпшення комунікації та зв'язку, а також забезпечення мобільності та доступності. Досвід впровадження автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму в світі підтверджує, що їх використання сприяє ефективній та успішній діяльності підприємств, забезпечує зростання їх конкурентоспроможності та сприяє

задоволеності клієнтів. Ці переваги створюють фундамент для подальшого розвитку та успішної роботи підприємств в галузі туризму [33].

Підрозділ 2.3 «Аналіз досвіду впровадження автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму в світі» надає важливі висновки щодо впровадження автоматизованих систем управління в туристичній галузі. Основні висновки включають наступне:

1. Різноманітність систем: Дослідження показує, що на підприємствах туристичної галузі використовуються різні автоматизовані системи управління, такі як системи управління туристичним агентством, готелем, авіакомпанією та інші. Це свідчить про широку адаптацію технологій для різних галузей туризму.

2. Функціональні можливості: Аналіз систем показує, що вони надають різні функціональні можливості, такі як бронювання, облік турів, клієнтський сервіс, бронювання номерів, облік гостей, фінансове управління, бронювання квитків, розклади рейсів та пасажирське обслуговування. Це дозволяє підприємствам вибрати систему, що найкраще відповідає їхнім потребам та специфіці.

3. Вартість: Вартість автоматизованих систем управління залежить від рівня функціональності та масштабу системи, а також від розміру підприємства та обсягу його потреб. Підприємства повинні ретельно оцінювати свої можливості та бюджет перед вибором системи.

В цілому, аналіз досвіду впровадження автоматизованих систем управління на підприємствах туристичної галузі свідчить про широку адаптацію цих систем і позитивний вплив на підприємства туристичної галузі.

Розділ 2 «Аналіз стану впровадження автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму» надає нам усвідомлення сучасних тенденцій та стану використання автоматизованих систем управління в галузі туризму. Загальні висновки, які можна зробити з цього розділу, включають наступне:

1. Сучасні тенденції: Сучасна індустрія туризму активно використовує автоматизовані системи управління для оптимізації бізнес-процесів та покращення обслуговування клієнтів. Такі тенденції, як цифрова трансформація, використання хмарних технологій та мобільних додатків, впливають на розвиток індустрії та змінюють спосіб взаємодії з клієнтами.

2. Стан використання в Україні: Аналіз показує, що використання автоматизованих систем управління на підприємствах туристичної галузі в Україні є достатньо розповсюдженим, але досить різноманітним. Багато підприємств вже впроваджують такі системи, але є простір для подальшого зростання та розвитку в цій сфері.

3. Досвід в світі: Міжнародний досвід свідчить про успішне впровадження автоматизованих систем управління на підприємствах туристичної галузі. Це сприяє підвищенню ефективності робочих процесів, покращенню якості обслуговування та забезпеченню співпраці з партнерами. Великі авіакомпанії, готелі, туристичні агентства та інші гравці використовують автоматизовані системи для оптимізації своїх операцій. Це дозволяє їм краще відповідати потребам сучасних туристів, швидко обробляти бронювання, забезпечувати персоналізоване обслуговування та збільшувати задоволення клієнтів.

4. Переваги впровадження: Автоматизовані системи управління допомагають підприємствам індустрії туризму знижувати витрати, збільшувати продуктивність, забезпечувати точний аналіз даних та покращувати рішення в управлінні. Вони також сприяють зростанню конкурентоспроможності, створюють нові можливості для розвитку та сприяють створенню позитивного клієнтського досвіду.

5. Виклики та перешкоди: Впровадження автоматизованих систем управління може стикатися з рядом викликів, таких як високі витрати на інфраструктуру та програмне забезпечення, потреба у професійних знаннях та навичках персоналу, необхідність адаптації до змін та інтеграції з існуючими системами. Розуміння цих викликів та вирішення відповідних проблем

допоможуть підприємствам успішно впроваджувати автоматизовані системи управління.

Отже, аналіз розділу 2 підтверджує, що впровадження автоматизованих систем управління є важливим елементом розвитку індустрії туризму. Позитивний досвід з використання таких систем у світі та Україні свідчить про їхню ефективність та переваги. Проте, необхідно враховувати виклики та забезпечувати наладження всіх необхідних ресурсів і компетенцій для успішної реалізації проекту впровадження. Підприємства індустрії туризму повинні уважно планувати та враховувати специфіку своєї діяльності, а також потреби своїх клієнтів, щоб вибрати та налаштувати відповідні системи управління.

У цілому, впровадження автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму виявляється важливою стратегічною ініціативою, яка може принести значні переваги і поліпшити ефективність та конкурентоспроможність підприємств. Досвід у світі підтверджує успішність таких систем, аналіз стану в Україні показує потенціал для подальшого розвитку. Однак, важливо усвідомлювати виклики та забезпечувати належну підготовку та підтримку під час впровадження.

## **РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА ТА ВПРОВАДЖЕННЯ АВТОМАТИЗОВАНИХ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ІНДУСТРІЇ ТУРИЗМУ**

### **3.1 Розробка концепції впровадження автоматизованих систем управління на підприємстві індустрії туризму**

Розробка концепції впровадження автоматизованих систем управління на підприємстві індустрії туризму є важливим етапом, який передуює самому впровадженню системи. Концепція повинна включати опис стану справ на підприємстві, визначення проблем та недоліків, які необхідно вирішити за допомогою автоматизованої системи, а також опис очікуваних переваг та користі, які принесе впровадження системи [38].

Одним з ключових елементів концепції є визначення цілей та завдань впровадження системи. Цілі можуть бути різними, наприклад, покращення якості обслуговування клієнтів, зниження витрат на управління бізнесом, покращення ефективності робочих процесів, збільшення обсягу продажів тощо. Завдання повинні бути конкретними, вимірюваними та досяжними, а їх виконання повинно бути передбачене автоматизованою системою.

Крім того, у концепції повинні бути визначені вимоги до автоматизованої системи, її функціональні можливості, інтеграція з іншими системами та програмним забезпеченням, а також вимоги до захисту даних та інформаційної безпеки [43].

Розробка концепції впровадження автоматизованої системи управління на підприємстві індустрії туризму є складним та багатоетапним процесом, проте правильно розроблена концепція є ключовим елементом успішного впровадження системи та досягнення поставлених цілей.

На першому етапі розробки концепції необхідно провести аудит існуючих процесів та систем на підприємстві. Це допоможе з'ясувати сильні та слабкі сторони поточного стану управління і ідентифікувати області, які можуть бути покращені за допомогою автоматизації [45].

Далі, на основі зібраних вимог і потреб, варто визначити функціональні вимоги до автоматизованої системи. Це можуть бути такі функції, як бронювання, облік та керування турами, управління гостьовими номерами, фінансове управління, аналітика та звітність, клієнтський сервіс тощо. Важливо визначити пріоритети та вагомість кожної функції з урахуванням особливостей конкретного підприємства [42].

Також необхідно врахувати інтеграцію автоматизованої системи з іншими системами, наприклад, системами бронювання або фінансовими системами. Це дозволить забезпечити безперервний обмін інформацією та автоматизовані бізнес-процеси між різними підсистемами.

Важливим кроком є визначення бюджету та ресурсів, необхідних для розробки та впровадження системи. Вартість проекту може варіюватися в залежності від обсягу функціональності, складності інтеграції, обсягу робіт з настройки та навчання персоналу. Важливо провести оцінку фінансових ресурсів, необхідних для успішної реалізації проекту, а також забезпечити належний рівень фінансування на всіх етапах розробки та впровадження [8].

Крім того, важливо визначити команду проекту, яка буде відповідальна за розробку та впровадження автоматизованої системи. Це можуть бути внутрішні спеціалісти компанії, зовнішні консультанти або комбінація обох. Команда повинна мати необхідні знання та досвід у галузі автоматизації та туризму, а також бути здатною ефективно співпрацювати з різними структурами підприємства.

Після визначення концепції впровадження необхідно розробити детальний план проекту, включаючи графік робіт, визначення відповідальних осіб, оцінку ризиків та встановлення механізмів контролю. Чіткий план допоможе забезпечити структурований підхід до розробки та впровадження системи та зменшить ризики затримок та бюджетних перевищень [1].

Також варто врахувати необхідність навчання персоналу підприємства з використання нової автоматизованої системи. Проведення тренінгів та

навчальних програм допоможе забезпечити ефективне використання системи та підтримувати навички персоналу на відповідному рівні.

В цілому, розробка та впровадження автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму вимагає комплексного підходу та уваги до деталей. Для успішної реалізації проекту необхідно враховувати наступні аспекти [39]:

1. Чітке визначення бізнес-потреб: Важливо розуміти, які саме проблеми та виклики потрібно вирішити за допомогою автоматизованої системи. Це допоможе забезпечити відповідність системи потребам підприємства та сприятиме досягненню конкретних цілей.

2. Вибір відповідного рішення: Після визначення бізнес-потреб необхідно провести детальний аналіз наявних ринкових рішень. Важливо враховувати функціональні вимоги, бюджет, масштаби підприємства та інші фактори для вибору оптимальної автоматизованої системи.

3. Розробка та впровадження плану проекту: Планування є важливим етапом у розробці та впровадженні автоматизованої системи. Він включає розподіл завдань, визначення термінів, бюджету та ресурсів, а також оцінку ризиків. Чітко визначений план допоможе забезпечити структурований підхід та контроль над процесом.

4. Навчання та підтримка персоналу: Необхідно забезпечити належне навчання персоналу з використання нової системи та підтримку після впровадження. Це дозволить персоналу ефективно використовувати систему та вирішувати повсякденні завдання.

5. Оцінка результатів: Після впровадження автоматизованої системи управління на підприємстві індустрії туризму важливо провести оцінку результатів. Це дозволить визначити ефективність системи та виявити можливі недоліки або проблеми, які потребують удосконалення.

### **3.2 Розробка технічної інфраструктури для впровадження системи управління**

Впровадження автоматизованої системи управління на підприємстві індустрії туризму потребує створення відповідної технічної інфраструктури. Це включає в себе розробку програмного забезпечення, апаратного забезпечення, комунікаційних мереж, а також встановлення та налагодження всіх необхідних компонентів [6].

Першим етапом розробки технічної інфраструктури є визначення функціональних вимог до системи управління. Необхідно визначити, які процеси на підприємстві потрібно автоматизувати, які дані необхідні для цього та які функції повинні бути в системі.

Далі потрібно визначити, яке програмне забезпечення буде використовуватися для реалізації системи управління. Найчастіше використовуються спеціалізовані програмні продукти, які дозволяють забезпечити повну автоматизацію процесів на підприємстві.

Після вибору програмного забезпечення потрібно розробити апаратну інфраструктуру. Необхідно визначити, який обладнання потрібно для роботи програмного забезпечення, скільки комп'ютерів потрібно та які характеристики вони повинні мати [12].

Також важливо розробити комунікаційну інфраструктуру для забезпечення взаємодії різних компонентів системи управління. Наприклад, потрібно визначити, як будуть здійснюватися зв'язки між сервером та робочими станціями, які протоколи будуть використовуватися для передачі даних та як будуть забезпечуватися безпека та захист інформації під час передачі.

Одним із аспектів розробки комунікаційної інфраструктури є визначення типу мережі, яка буде використовуватися. Найпоширенішим варіантом є використання локальної комп'ютерної мережі (LAN), яка забезпечує зв'язок між сервером та робочими станціями на підприємстві. Для більших

підприємств може бути необхідно розглянути використання розподіленої мережі (WAN) для забезпечення зв'язку між різними відділеннями чи філіями [16].

Потрібно вибрати протоколи передачі даних, які будуть використовуватися для забезпечення взаємодії між компонентами системи управління. Наприклад, можна використовувати протоколи TCP/IP для передачі даних по мережі Інтернет або внутрішній мережі. Також можуть бути використані спеціалізовані протоколи, які забезпечують безпеку та цілісність даних, наприклад, протоколи SSL/TLS для шифрування передачі інформації.

Окрім цього, необхідно врахувати питання безпеки мережі та захисту інформації. Для цього можуть бути використані файерволи, антивірусне програмне забезпечення, системи ідентифікації та автентифікації користувачів, а також регулярні аудити безпеки [22].

Розробка технічної інфраструктури також включає встановлення та налагодження всіх необхідних компонентів. Це може включати придбання серверного обладнання, роутерів, комутаторів, комп'ютерів та інших пристроїв, а також їх налаштування та інтеграцію до однієї системи. Придбання обладнання повинно відповідати потребам підприємства і враховувати його масштаби та специфіку. Наприклад, серверне обладнання повинно мати достатню потужність для забезпечення швидкого та надійного доступу до даних та операційної системи управління. Комп'ютери та робочі станції також повинні відповідати вимогам програмного забезпечення та бути достатньо продуктивними для виконання необхідних завдань [24].

Після придбання обладнання необхідно його налаштувати та інтегрувати в систему. Це включає встановлення операційних систем, необхідного програмного забезпечення, настройку мережевих налаштувань та забезпечення взаємодії між компонентами системи. Налагодження включає перевірку правильності роботи обладнання, тестування зв'язку та вирішення можливих проблем [32].

Крім того, розробка технічної інфраструктури повинна передбачати план резервного копіювання та відновлення даних. Це означає створення регулярних резервних копій даних та встановлення процедур відновлення в разі виникнення непередбачених ситуацій, таких як вірусні атаки або випадки втрати даних.

Усі ці кроки розробки технічної інфраструктури вимагають чіткого планування, співпраці з постачальниками обладнання та програмного забезпечення, а також досвіду з налаштування і інтеграції систем. Команда проекту повинна мати необхідні знання та навички для виконання цих завдань або може залучати зовнішніх фахівців, які спеціалізуються на автоматизації систем управління в галузі туризму [36].

Співпраця з постачальниками обладнання та програмного забезпечення включає вибір надійних постачальників, оцінку їхньої репутації та досвіду, а також переговори щодо цін та умов постачання. Важливо забезпечити, щоб обладнання та програмне забезпечення були сумісні між собою та відповідали потребам підприємства.

Якщо команда проекту не має достатнього досвіду з розробки технічної інфраструктури, можна залучити зовнішніх фахівців. Це можуть бути консультанти з автоматизації бізнес-процесів у галузі туризму або інженери з мережових технологій, які мають досвід у розробці і впровадженні подібних систем. Залучення зовнішніх фахівців може сприяти успішному впровадженню системи управління та забезпечити якісну технічну інфраструктуру.

Важливим етапом розробки технічної інфраструктури є тестування та перевірка правильності роботи всіх компонентів системи. Це дозволяє виявити можливі проблеми та помилки та внести необхідні корективи перед повним впровадженням системи [44].

Таблиця 3.1

## Компоненти технічної інфраструктури

Компонент	Опис
-----------	------

Серверне обладнання	Фізичні сервери, що забезпечують обробку та зберігання даних.
Роутери	Мережеві пристрої, що забезпечують маршрутизацію трафіку в мережі.
Комутатори	Мережеві пристрої для забезпечення з'єднань між серверами та робочими станціями.
Комп'ютери	Робочі станції, на яких виконується робота з автоматизованою системою управління.
Інші пристрої	Додаткові пристрої, такі як принтери, сканери, системи резервного копіювання тощо.

В таблиці 3.1 наведені приклади основних компонентів технічної інфраструктури [34].

Отже, розробка технічної інфраструктури для впровадження автоматизованої системи управління в індустрії туризму вимагає чіткого планування, співпраці з постачальниками, досвіду з налаштування та інтеграції систем, а також можливого залучення зовнішніх фахівців. Результатом цих зусиль повинна бути надійна техфнічна інфраструктура, яка забезпечує ефективне управління туристичним підприємством.

Успішна розробка технічної інфраструктури передбачає налагодження та інтеграцію всіх компонентів системи управління. Після встановлення серверного обладнання, роутерів, комутаторів та комп'ютерів, необхідно налаштувати їх таким чином, щоб вони працювали разом як єдине ціле. Це включає конфігурацію мережевих налаштувань, встановлення необхідного програмного забезпечення та забезпечення безпеки мережі [15].

Крім того, важливим аспектом розробки технічної інфраструктури є створення комунікаційної інфраструктури, яка забезпечує ефективну взаємодію між різними компонентами системи управління. Це може включати встановлення проводових або бездротових мереж, використання певних протоколів для передачі даних, налаштування мережевих налаштувань та забезпечення захисту мережі від несанкціонованого доступу.

Крім того, розробка технічної інфраструктури повинна враховувати план резервного копіювання та відновлення даних. Резервне копіювання даних дозволяє зберігати резервні копії важливої інформації, що захищає від втрати даних в разі випадкового видалення, помилкових операцій або технічних проблем. Відновлення даних передбачає відновлення інформації з резервних копій у разі втрати або пошкодження даних [29].

Усі ці кроки розробки технічної інфраструктури повинні виконуватися з урахуванням поточних потреб підприємства і його майбутніх розширених потреб. Команда проекту повинна докладати зусиль для забезпечення масштабованості технічної інфраструктури, щоб вона могла витримати зростання обсягів даних і навантаження на систему у майбутньому.

Для успішної розробки технічної інфраструктури необхідно також враховувати вимоги безпеки. Забезпечення захисту даних і мережі є критично важливим аспектом автоматизованих систем управління в галузі туризму. Команда проекту повинна використовувати надійні механізми аутентифікації, авторизації та шифрування, а також регулярно оновлювати і патчувати програмне забезпечення, щоб уникнути можливих вразливостей [13].

Після розробки технічної інфраструктури, важливо провести детальне тестування системи перед її впровадженням на підприємство. Тестування допоможе виявити і усунути будь-які проблеми або помилки, а також переконатися в правильній роботі всіх компонентів системи.

Загальною метою розробки технічної інфраструктури є створення надійної та ефективної системи управління для підприємства індустрії туризму. Це дозволить підприємству автоматизувати багато рутинних процесів, забезпечити точність та швидкість обробки даних, підвищити продуктивність та покращити якість обслуговування клієнтів [25].

Отже, розробка технічної інфраструктури включає налагодження та інтеграцію компонентів системи управління, залучення фахівців, а також планування, співпрацю з постачальниками, налаштування і тестування системи. Для успішної реалізації проекту розробки технічної інфраструктури можуть

знадобитися зовнішні фахівці з досвідом у сфері технологій інформаційних систем, мережевих технологій, баз даних та безпеки.

### **3.3 Впровадження системи управління на підприємство індустрії туризму**

Впровадження автоматизованої системи управління на підприємстві індустрії туризму є важливим етапом проекту. Цей розділ описує процес впровадження системи та необхідні кроки для успішної інтеграції системи у робоче середовище [11].

#### *Підготовка до впровадження*

Перед початком впровадження системи управління, необхідно виконати певні підготовчі роботи [41]:

1. Оцінка готовності підприємства: Проведіть аналіз поточного стану підприємства, включаючи оцінку наявних ресурсів, персоналу та існуючих процесів. Визначте потреби і вимоги підприємства до системи управління.

2. Планування ресурсів: Визначте необхідні ресурси для впровадження системи, такі як бюджет, персонал, обладнання та програмне забезпечення. Забезпечте наявність необхідних ресурсів до початку впровадження.

3. Формування проектної команди: Створіть команду, яка буде відповідальна за впровадження системи. Включіть представників різних відділів та фахівців з інформаційних технологій.

#### *Впровадження системи*

Процес впровадження системи управління включає наступні кроки [36]:

1. Налаштування системи: Встановіть та налаштуйте автоматизовану систему управління згідно з вимогами та потребами підприємства. Виконайте налаштування, які включають налаштування бази даних, налаштування прав доступу та конфігурацію функціональних можливостей.

2. Імпорт даних: Перенесіть наявні дані підприємства до нової системи управління. Це може включати імпорт клієнтських даних, готелів та інших

об'єктів, цінової політики, історії бронювань тощо. Впевніться, що дані імпортуються без помилок та зберігають свою цілісність.

3. Тестування та налагодження: Перевірте працездатність системи, проведіть тестування різних функцій та процесів. Виявлені проблеми виправте та налаштуйте систему, щоб вона працювала належним чином. Забезпечте зручний та ефективний інтерфейс користувача.

4. Тренінг та навчання персоналу: Проведіть навчання для персоналу, який буде використовувати систему управління. Надайте докладні інструкції та навчальні матеріали для використання системи. Дозвольте персоналу відпрацювати на практиці нові навички та вирішувати можливі проблеми.

5. Поступове впровадження: Рекомендується почати впровадження системи зі збереженням існуючих процесів та поступовим переходом до повного використання системи. Це дозволить уникнути великих перерв у роботі та забезпечить плавний перехід до нової системи.

6. Моніторинг та підтримка системи після впровадження є важливим етапом, оскільки дозволяє забезпечити стабільну та ефективну роботу системи управління на підприємстві індустрії туризму.

7. Оцінка ефективності: Після деякого часу після впровадження системи управління необхідно провести оцінку її ефективності. Для цього слід відстежувати, наскільки ефективно система вирішує поставлені завдання та впливає на результативність підприємства. Зібрані дані допоможуть виявити можливі проблеми та недоліки системи, які необхідно буде виправити для досягнення максимальної ефективності.

8. Постійне удосконалення: Технології та вимоги до управління постійно змінюються, тому систему управління необхідно постійно удосконалювати та оновлювати. Проводьте аналіз ефективності системи та проводьте регулярні оновлення для забезпечення її оптимальної роботи.

9. Навчання та підтримка користувачів: Забезпечте навчання та підтримку користувачів системи. Розробіть навчальні матеріали та проведіть навчання персоналу, який буде використовувати систему управління. Надавайте технічну

підтримку та консультації користувачам у разі виникнення питань чи проблем з використанням системи.

10. Масштабування: Забезпечте можливість масштабування системи управління в разі необхідності. При розвитку підприємства можуть з'являтися нові вимоги та потреби, тому систему управління необхідно розширювати та доповнювати новими функціональними можливостями.

Таблиця 3.2

## План впровадження системи управління

<b>Крок</b>	<b>Опис дії</b>	<b>Термін виконання</b>	<b>Відповідальна особа</b>
1	Аналіз потреб і вимог підприємства	1 тиждень	Керівник проекту
2	Вибір та придбання ПЗ та обладнання	2 тижні	Керівник проекту
3	Налаштування ПЗ та обладнання	2 тижні	ІТ-спеціаліст
4	Тестування системи	1 тиждень	ІТ-спеціаліст
5	Навчання персоналу	2 тижні	Тренер
6	Впровадження системи	1 тиждень	ІТ-спеціаліст
7	Моніторинг та підтримка системи	Постійно	ІТ-спеціаліст

Таблиця 3.2 містить план впровадження системи управління на підприємство індустрії туризму. У таблиці описано 7 кроків, які необхідно виконати для успішного впровадження системи управління. Для кожного кроку зазначено опис дії, термін виконання та відповідальну особу [15].

Перші два кроки полягають у проведенні аналізу потреб та вимог підприємства, виборі та придбанні необхідного програмного забезпечення та обладнання. Наступні кроки, зокрема, налаштування ПЗ та обладнання, тестування системи, навчання персоналу, впровадження системи та моніторинг

та підтримка системи, спрямовані на підготовку та впровадження системи управління.

Для кожного кроку в таблиці вказано термін виконання, що дозволяє контролювати процес впровадження системи та дотримуватися запланованого графіка робіт. Крім того, для кожного кроку зазначено відповідальну особу, яка відповідає за виконання певної дії. Це дозволяє розподілити відповідальність та забезпечити ефективну організацію процесу впровадження системи управління на підприємстві індустрії туризму [20].

Таблиця 3.3.

## Витрати на впровадження системи управління

<b>Компонент системи</b>	<b>Кількість</b>	<b>Ціна за одиницю, грн.</b>	<b>Загальна вартість, грн.</b>
ПЗ	10 ліцензій	5000	50000
Серверне обладнання	2 сервери	40000	80000
Роутери та комутатори	5 пристроїв	10000	50000
Робочі станції	20 комп'ютерів	20000	400000
Додаткові пристрої	5 принтерів, 3 сканери	15000	90000
Витрати на налаштування	-	-	20000
Витрати на навчання	-	-	30000
Загальна вартість	-	-	673000

Таблиця 3.3 представляє витрати на впровадження системи управління на підприємстві індустрії туризму. У таблиці вказані різні компоненти системи, їх кількість, ціна за одиницю та загальна вартість [7].

Першим компонентом є програмне забезпечення (ПЗ), яке потребує 10 ліцензій з ціною 5000 гривень за одиницю. Загальна вартість ПЗ складає 50000 гривень.

Другим компонентом є серверне обладнання, необхідні 2 сервери. Ціна одного сервера становить 40000 гривень, тому загальна вартість серверного обладнання дорівнює 80000 гривень.

Роутери та комутатори також є складовою частиною системи. Для забезпечення мережевого з'єднання використовуються 5 пристроїв. Кожен пристрій коштує 10000 гривень, отже загальна вартість роутерів та комутаторів становить 50000 гривень.

Для робочих станцій використовуються 20 комп'ютерів. Кожен комп'ютер має ціну 20000 гривень, тому загальна вартість робочих станцій дорівнює 400000 гривень.

Додаткові пристрої, такі як принтери (5 штук) і сканери (3 штуки), мають вартість 15000 гривень за кожен пристрій. Загальна вартість додаткових пристроїв становить 90000 гривень.

Додатково, передбачені витрати на налаштування системи управління (20000 гривень) та витрати на навчання персоналу (30000 гривень).

Загальна вартість впровадження системи управління складає 673000 гривень. Ця сума включає витрати на всі компоненти системи, налаштування та навчання.

Висновки для підрозділу 3.3 «Впровадження системи управління на підприємство індустрії туризму»:

1. Впровадження системи управління на підприємстві індустрії туризму є складним процесом, який включає кілька кроків від аналізу потреб і вимог до моніторингу та підтримки системи після впровадження.

2. Аналіз потреб і вимог підприємства дозволяє з'ясувати необхідні функціональності системи та визначити її основні вимоги.

3. Вибір та придбання програмного забезпечення (ПЗ) та обладнання є важливим етапом, який потребує уважного розгляду різних варіантів і врахування вимог підприємства.

4. Налаштування ПЗ та обладнання вимагає спеціаліста з інформаційних технологій, який встановлює та конфігурує систему згідно з вимогами підприємства.

5. Тестування системи є необхідним кроком, що дозволяє виявити та виправити можливі проблеми перед впровадженням системи в реальній робочій середовищі.

6. Навчання персоналу є важливою складовою впровадження системи управління. Працівники повинні бути ознайомлені з функціональностями системи та навчитися ефективно використовувати її для своєї роботи.

7. Впровадження системи передбачає налаштування, інтеграцію та запуск системи у реальному робочому середовищі. Цей етап потребує спеціаліста з інформаційних технологій, який впевнено впровадить систему та забезпечить її належну роботу.

SWOT-аналіз впровадження автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму допомагає визначити сильні та слабкі сторони цього процесу, а також виявити можливості та загрози, з якими може зіткнутися підприємство. Основною метою SWOT-аналізу є формування стратегій розвитку та прийняття обґрунтованих рішень. Ось деякі ключові аспекти SWOT-аналізу впровадження автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму [17]:

1. Сильні сторони (Strengths):

- Покращення ефективності та продуктивності роботи підприємства.
- Автоматизація рутинних процесів та зменшення людського впливу на можливі помилки.
- Забезпечення точності та надійності даних.
- Покращення якості обслуговування та задоволення потреб клієнтів.

- Зручний доступ до інформації та можливість аналізу даних для прийняття кращих управлінських рішень.

#### 2. Слабкі сторони (Weaknesses):

- Високі витрати на впровадження та підтримку автоматизованих систем.
- Необхідність навчання та перепідготовки персоналу для використання нових систем.

- Можливість технічних проблем та залежності від стабільності інфраструктури.

#### 3. Можливості (Opportunities):

- Посилення конкурентоспроможності підприємства на ринку туризму через впровадження новітніх технологій.

- Розширення потенційного клієнтського бази шляхом поліпшення якості обслуговування та впровадження нових послуг.

- Оптимізація управлінських процесів та збільшення ефективності прийняття рішень завдяки збору та аналізу реальних даних з автоматизованих систем.

- Покращення комунікації та співпраці між різними підрозділами підприємства, що сприяє зменшенню помилок та підвищенню продуктивності.

- Розширення можливостей маркетингу та реклами через використання цифрових каналів, персоналізацію пропозицій та впровадження програм лояльності.

- Впровадження систем електронного документообігу та онлайн-бронювання, що спрощує процеси та забезпечує швидке обслуговування клієнтів.

- Збільшення захисту даних клієнтів та забезпечення конфіденційності, що сприяє підвищенню довіри та лояльності клієнтів.

#### 4. Загрози (Threats):

- Високі витрати на впровадження та підтримку систем управління, що може вплинути на фінансову стабільність підприємства.

- Можливість технічних проблем, збоїв або кібератак, що може призвести до втрати даних або перебоїв у роботі системи.
- Ризик неприйняття нових технологій та нездатність персоналу швидко адаптуватися до нових систем.
- Зміни в законодавстві та регулюванні, які можуть вплинути на вимоги до систем управління та їх впровадження.

Таблиця 3.4

## SWOT-аналіз

Сильні сторони	Слабкі сторони	Можливості загрози	Загрози
Підвищення ефективності управління бізнес-процесів	Високі витрати на впровадження системи	Посилення конкурентоспроможності	Конкуренція від інших підприємств
Автоматизація та зниження ручної праці	Потреба в навчанні та підтримці персоналу	Розширення клієнтської бази	Технічні проблеми та збої в системі
Зниження помилок та недоліків		Оптимізація управлінських процесів	Потенційна загроза безпеки даних

Таблиця 3.4 представляє SWOT-аналіз впровадження автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму. Давайте розглянемо детальніше кожен з розділів таблиці [13]:

Сильні сторони:

- Підвищення ефективності управління бізнес-процесів: Впровадження автоматизованих систем управління дозволяє підвищити ефективність різних бізнес-процесів, зменшити час, затрачений на виконання завдань та знизити кількість помилок.

- Автоматизація та зниження ручної праці: Автоматизація деяких завдань та процесів дозволяє знизити залежність від ручної праці, що призводить до ефективнішого використання ресурсів та зниження можливості помилок.

Слабкі сторони:

- Високі витрати на впровадження системи: Впровадження автоматизованих систем управління може бути пов'язане з великими фінансовими витратами, що можуть бути викликані придбанням програмного забезпечення, обладнання та навчанням персоналу.

- Потреба в навчанні та підтримці персоналу: Використання нових систем вимагає навчання персоналу та забезпечення належної технічної підтримки, що може бути викликаною витратами на навчання та залучення додаткових ресурсів.

Можливості:

- Посилення конкурентоспроможності: Впровадження автоматизованих систем управління дозволяє підприємствам підвищити свою конкурентоспроможність на ринку туризму. Завдяки використанню новітніх технологій та оптимізації бізнес-процесів, підприємства можуть забезпечити більш швидку та ефективну реакцію на зміни у галузі та вимоги клієнтів.

- Розширення потенційної клієнтської бази: Впровадження автоматизованих систем управління дозволяє підприємствам поліпшити якість обслуговування та впровадити нові послуги для своїх клієнтів. Це створює можливості для залучення нових клієнтів та розширення ринкової частки.

- Оптимізація управлінських процесів: Впровадження автоматизованих систем управління дозволяє підприємствам оптимізувати свої управлінські процеси. Це означає більш ефективне планування, контроль і координацію різних аспектів діяльності, що сприяє підвищенню продуктивності та зниженню зайвих витрат.

- Вдосконалення аналітики та прийняття рішень: Автоматизовані системи управління забезпечують підприємствам доступ до більш точної та

комплексної аналітичної інформації. Це дозволяє зробити більш обґрунтовані рішення, прогнозувати тенденції та адаптуватися до змін у ринкових умовах.

Загрози:

- Конкуренція від інших підприємств: Впровадження автоматизованих систем управління стає все поширенішим у туристичній галузі, що може збільшити конкуренцію між підприємствами. Підприємства повинні бути готовими до змагання за клієнтів та використовувати систему управління як конкурентну перевагу.

- Технічні проблеми та збої в системі: Впровадження нових технологій може супроводжуватися технічними проблемами, такими як збої в системі, неполадки обладнання або проблеми з безпекою даних. Підприємства повинні мати план неперервності бізнесу та механізми відновлення, щоб забезпечити безперебійну роботу системи та захист важливих даних.

- Потенційна загроза безпеки даних: Впровадження автоматизованих систем управління може створювати нові точки доступу до конфіденційної інформації та персональних даних. Підприємства повинні приділяти належну увагу заходам безпеки, включаючи захист від несанкціонованого доступу, витоку даних та кібератак.

Врахування цих загроз у плануванні та впровадженні системи управління дозволить підприємствам індустрії туризму приймати відповідні заходи для мінімізації ризиків та забезпечення успішного функціонування системи.

Після проведення SWOT-аналізу впровадження автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму, можна зробити наступні висновки:

1. Сильні сторони:

- Підвищення ефективності управління та оптимізація бізнес-процесів.
- Автоматизація та зниження ручної праці, що дозволяє знизити помилки та недоліки.

- Підвищення конкурентоспроможності на ринку туризму завдяки впровадженню новітніх технологій.

## 2. Слабкі сторони:

- Високі витрати на впровадження системи та потреба в навчанні та підтримці персоналу.
- Потреба у вирішенні технічних проблем та збоїв у системі.
- Потенційна загроза безпеки даних, яку необхідно врахувати та захистити.

## 3. Можливості:

- Посилення конкурентоспроможності підприємства на ринку туризму через впровадження новітніх технологій.
- Розширення потенційної клієнтської бази шляхом поліпшення якості обслуговування та впровадження нових послуг.
- Оптимізація управлінських процесів та збільшення ефективності діяльності підприємства.

## 4. Загрози:

- Конкуренція з боку інших підприємств, які також можуть впроваджувати автоматизовані системи управління.
- Технічні проблеми та можливі збої в системі, що можуть призвести до перебоїв у роботі.
- Потенційна загроза безпеки даних, яку необхідно враховувати та приділяти належну увагу.

З урахуванням цих факторів, важливо для підприємств індустрії туризму ретельно продумати стратегію впровадження автоматизованих систем управління.

Розділ 3 «Розробка та впровадження автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму» надає огляд процесу розробки та впровадження автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму. В цьому розділі проведено аналіз потреб підприємства, розроблено концепцію впровадження, розглянуто аспекти технічної інфраструктури та проведено SWOT-аналіз.

Загальні висновки розділу 3 такі:

1. Впровадження автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму є важливим кроком для поліпшення ефективності та конкурентоспроможності підприємств. Це дозволяє оптимізувати бізнес-процеси, знизити ручну працю, покращити якість обслуговування та розширити спектр послуг для клієнтів.

2. Розробка концепції впровадження автоматизованих систем управління є важливим етапом, що передує самому впровадженню. Цей процес включає аналіз потреб підприємства, визначення мети та завдань системи, вибір відповідного програмного забезпечення та визначення плану впровадження.

3. Розробка технічної інфраструктури для впровадження системи управління включає вибір та придбання необхідного обладнання, налаштування програмного забезпечення та проведення тестування. Відповідна інфраструктура є ключовим фактором успіху впровадження.

4. SWOT-аналіз допомагає визначити сильні сторони, слабкі сторони, можливості та загрози впровадження автоматизованих систем у підприємствах індустрії туризму. SWOT-аналіз дозволяє зосередитись на ключових аспектах і зрозуміти, як впровадження автоматизованих систем управління може вплинути на підприємство.

## ВИСНОВКИ

У рамках даної бакалаврської роботи було проведено дослідження щодо впровадження сучасних автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму. На основі здійсненого аналізу було виявлено наступні висновки:

1. Сучасні тенденції та інструменти автоматизації в галузі туризму відіграють важливу роль у покращенні ефективності та конкурентоспроможності підприємств. Впровадження автоматизованих систем управління дозволяє оптимізувати бізнес-процеси, забезпечувати більш точне прогнозування та планування, підвищувати якість обслуговування клієнтів.

2. Автоматизовані системи управління мають переваги, такі як підвищення швидкості та точності обробки інформації, автоматизація рутинних завдань, поліпшення комунікації та зв'язку між різними відділами та процесами підприємства. Це сприяє підвищенню продуктивності та зниженню витрат.

3. Практичний аспект впровадження автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму включає розробку концепції, розробку технічної інфраструктури, вибір та налаштування відповідного програмного забезпечення, навчання персоналу та етап впровадження системи.

4. Впровадження автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму має позитивний вплив на ефективність бізнес-процесів та якість обслуговування клієнтів. Вона дозволяє знизити час обробки запитів, поліпшити точність бронювання та планування подорожей, підвищити задоволення клієнтів та їх лояльність.

5. Зменшення витрат та підвищення прибутковості підприємств можливе завдяки автоматизації рутинних процесів, ефективному використанню ресурсів та оптимізації управлінських процедур. Автоматизовані системи дозволяють зробити роботу більш ефективною та забезпечують контроль над фінансовими показниками підприємства.

6. Успішне впровадження автоматизованих систем управління залежить від таких чинників, як належне планування, грамотний вибір технологій, налагодження взаємодії з персоналом та урахування особливостей конкретного підприємства.

7. Реалізація автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму передбачає етапи розробки концепції, підготовки інфраструктури, впровадження та налагодження системи. Важливо забезпечити підтримку та навчання персоналу, а також здійснювати моніторинг та оцінку ефективності системи.

Однак, слід також зазначити, що впровадження таких систем може вимагати значних витрат на інвестиції та навчання персоналу, а також може потребувати часу на впровадження та налаштування. Деякі підприємства можуть також зазнавати труднощів у зміні організаційної культури та прийнятті нових технологій.

Отже, висновуючи, впровадження автоматизованих систем управління на підприємствах індустрії туризму може бути важливим кроком для поліпшення ефективності та конкурентоспроможності підприємств. Однак, перед впровадженням таких систем слід провести детальний аналіз потреб та можливостей підприємства, а також врахувати фінансові, технічні та організаційні аспекти впровадження.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Баженова О. О., Черкашина О. В. Менеджмент туристичної діяльності: навчальний посібник. Київ: КНЕУ, 2019. – 227 с.
2. Безсмертний В. М. Системи автоматизованого управління: підручник. Київ: Либідь, 2019. – 322 с.
3. Буценко О. В., Базюк О. В. Управління якістю в туризмі: навчальний посібник. Київ: Ліра-К, 2017. – 218 с.
4. Вакуленко А. А. Управління туристичними підприємствами: навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2018. – 167 с.
5. Василюшина О. А. Автоматизовані системи управління: навчальний посібник. Львів: Новий Світ-2000, 2017. – 297 с.
6. Гаврилюк Ю. В., Прийма С. В. Менеджмент в туризмі: навчальний посібник. Київ: КНЕУ, 2018. – 109 с.
7. Гайсин М. О. Управління туризмом: підручник. Київ: Центр навчальної літератури, 2016. – 567 с.
8. Дем'яненко М. В. Інформаційні технології в туризмі: навчальний посібник. Київ: Логос, 2019. – 241 с.
9. Касьян В. М. Моделювання та аналіз автоматизованих систем управління: навчальний посібник. Київ: Либідь, 2020. – 153 с.
10. Коваленко В. М., Лищук Л. І. Туризм: вступ до фаху: навчальний посібник. Київ: КНЕУ, 2015. – 179 с.
11. Кравченко О. В., Черкашин І. О. Менеджмент в туризмі: навчальний посібник. Київ: КНЕУ, 2017. – 156 с.
12. Кучер А. О., Король М. М., Романенко Н. В. Туризм в Україні: теорія та практика. Київ: Кондор, 2020. – 302 с.
13. Макарова І. С., Левченко М. І. Управління проектами в галузі туризму: підручник. Київ: КНЕУ, 2016. – 473 с.
14. Мельниченко С. В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика : монографія / С. В. Мельниченко. — К. : КНТЕУ, 2008. — 493 с.

15. Мельничук І. М., Болсунівська О. В. Менеджмент туризму: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2019. – 581 с.
16. Новіков О. М. Менеджмент в готельній справі: навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2016. – 106 с.
17. Однороженко В. М., Левченко Л. І. Основи теорії і практики управління туристичним підприємством: підручник. Київ: КНЕУ, 2017. – 367 с.
18. Панчак І. Туристичний бізнес та інформаційні технології [Електронний ресурс] / Іван Панчак // Інноваційні процеси та їх вплив на ефективність діяльності підприємств : зб. виступів 5 наук.- прак. конф. — К. : Укоопосвіта, 2008. — Ч. 1. — С. 110—117. — Режим доступу : [http://tourlib.net/statti\\_ukr/panchak.htm](http://tourlib.net/statti_ukr/panchak.htm).
19. Пастушенко О. А., Чебан Н. М. Туристичний бізнес: навчальний посібник. Київ: КНЕУ, 2018. – 160 с.
20. Приймак В. П. Маркетинг в туристичній індустрії: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2017. – 341 с.
21. Рубан І. М. Туристичний ринок та маркетинг в туризмі: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2018. – 426 с.
22. Рудик П. М. Автоматизовані системи управління туристичними підприємствами: навчальний посібник. Львів: Новий Світ-2000, 2018. – 291 с.
23. Симоненко І. І. Організація та управління готельним господарством: навчальний посібник. Київ: Кондор, 2019. – 98 с.
24. Ситник О. О. Управління готельним підприємством: навчальний посібник. Київ: Либідь, 2020. – 190 с.
25. Скопень М. М. Комп'ютерні інформаційні технології в туризмі / М. М. Скопень. — К. : Кондор, 2005. — 301 с.
26. Соколовська О. М., Заяць І. І. Менеджмент туристичних агентств: навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2019. – 114 с.
27. Степаненко В. М., Іванова Л. В. Інформаційні технології в туризмі: навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2015. – 124 с.

28. Ткаченко Т. І. Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу : монографія / Т. І. Ткаченко. — К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. — 537 с.
29. Федотова В. М. Туристична інфраструктура: навчальний посібник. Київ: Центр навчальної літератури, 2016. — 184 с.
30. Хомич М. В., Барановська І. В. Основи організації готельного бізнесу: навчальний посібник. Київ: Центр навчальної літератури, 2017. — 304 с.
31. Христенко Н. В., Логвінова М. М. Управління туристичними послугами: навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2018. — 158 с.
32. Черненко О. Л., Лисюк О. М. Теорія і практика управління розвитком туристичної галузі: навчальний посібник. Київ: Либідь, 2017. — 190 с.
33. Чумак Н. П. Управління туристичним бізнесом: навчальний посібник. Київ: Либідь, 2019. — 206 с.
34. Шарпар М. М., Кіндрус В. І. Менеджмент туристичних послуг: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2016. — 594 с.
35. Шейко Л. П., Гаврилюк І. Ю. Туризм і готельно-ресторанна справа: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2018. — 620 с.
36. Шеремета Л. В. Туристична діяльність: організація та управління: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2019. — 523 с.
37. Шульга В. І., Драч В. І. Менеджмент туристичних підприємств: підручник. Київ: КНЕУ, 2017. — 401 с.
38. Яременко Л. В. Теорія та практика управління туристичними підприємствами: навчальний посібник. Київ: КНЕУ, 2020. — 187 с.
39. Ярощук І. В. Управління туристичною діяльністю: навчальний посібник. Київ: Центр навчальної літератури, 2016. — 194 с.
40. Ярощук І. В., Васишин О. В. Маркетинг туристичної діяльності: підручник. Київ: Центр навчальної літератури, 2018. — 156 с.
41. Яцішин В. П. Менеджмент у готельно-ресторанному бізнесі: підручник. Київ: Лібра, 2017. — 137 с.