

УДК 796.5:061.5.007

## СТАН ІНФОРМАЦІЙНОГО ТА КАДРОВОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВ М. ЛЬВОВА ПЕРЕД ЄВРО-2012

Людмила ЗАНЕВСЬКА, Ірина РОЗДІЛЬСЬКА, Оксана ГРОШОВА,  
Катерина ОСТАПЧУК, Павло КУЧЕР

*Львівський державний університет фізичної культури*

**Анотація.** У статті подано результати аналізу стану інформаційного забезпечення туристичних підприємств м. Львова. Розглянуто процес підготовки підприємств туристичної галузі до проведення ЄВРО – 2012. За допомогою програмних засобів MS Access створено базу даних інформаційних ресурсів туристичних підприємств м. Львова. Розглянуто вимоги до працівника туристичного підприємства.

**Ключові слова:** інформаційне забезпечення, туристичні підприємства, ЄВРО –2012, бази даних.

**Постановка проблеми.** Проведення ЄВРО – 2012 для України – це важливий іміджевий проект, реклама держави. З огляду на довгострокову перспективу, ЄВРО – 2012 принесе політичні та інвестиційні дивіденди. Крім того, вже зараз закладаються сходинки до соціального та культурного розвитку держави, бо швидко розбудовується інфраструктура – дороги, аеропорти, готелі, стадіони та інше (<http://news.finance.ua>). Але чи готові туристичні підприємства Львівщини до ЄВРО – 2012? Чи відповідає їхнє інформаційне забезпечення вимогам інформаційного суспільства?

Тому проведено дослідження на туристичних підприємствах м. Львова з метою аналізу процесу підготовки інформаційного та кадрового забезпечення цих підприємств до ЄВРО – 2012.

Роботу виконано в рамках завдань теми 3.2.8.2 „Теоретико-методичні засади розвитку спортивно-оздоровчого та рекреаційного туризму” Зведеного плану науково-дослідної роботи у сфері фізичної культури і спорту на 2006 – 2010 роки (номер державної реєстрації 0106UO12617).

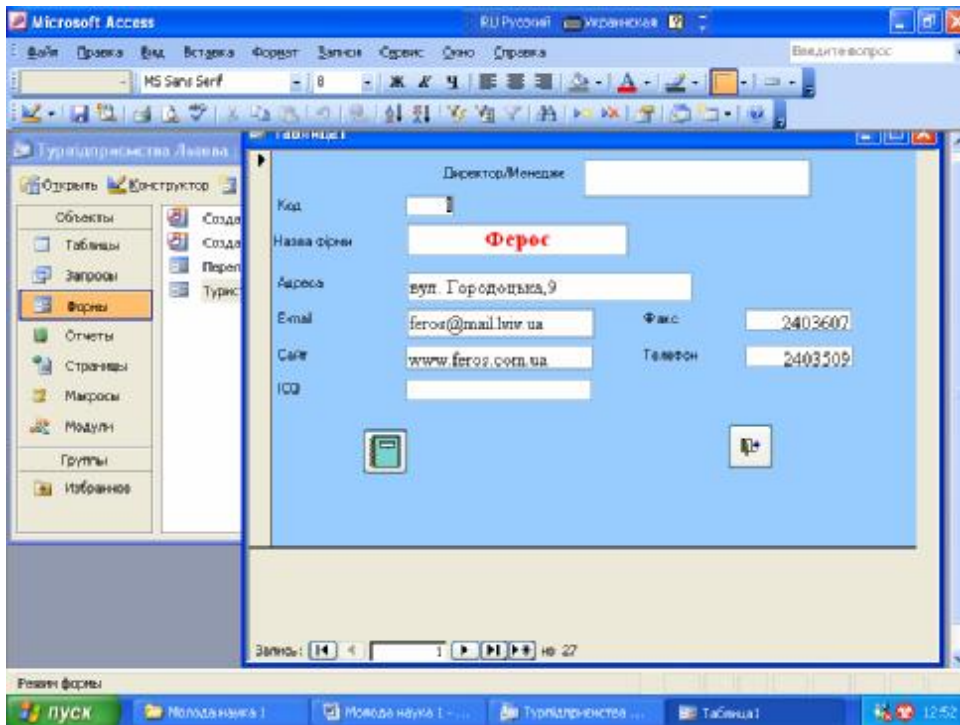
**Методи дослідження:** аналіз літературних джерел, контент-аналіз, опитування, Інтернет-пошук інформації, комп'ютерне моделювання.

Результати опитування оброблено із застосуванням технологій текстового редактора Word, табличного процесора Excel, СУБД Access. За допомогою текстового редактора Word розроблялася анкета для опитування на туристичних підприємствах та описувалися результати дослідження. За допомогою табличного процесора Excel підсумовувалися результати опитування та створювалися діаграми. За допомогою інструментів СУБД Access створювалася база даних провідних туристичних підприємств Львова для проведення подальших опитувань (рис. 1).

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** До проблем організації та проведення ЄВРО – 2012 дедалі частіше звертаються фахівці практики, науковці. Було проведено круглий стіл за участі ректора ЛДУФК, провідних науковців та спеціалістів у галузі спорту. Розглядалися такі питання: роль міста Львова в організації ЄВРО – 2012; перспективи розвитку міста у зв'язку з проведенням міжнародного футбольного форуму; тренувальні центри до чемпіонату Європи – 2012 в Україні; розвиток транспортної інфраструктури Львівщини до проведення ЄВРО – 2012 (<http://galsports.com>). Зверталися вчені до розробки навчальних проектів менеджменту, інформаційного забезпечення гостинності в підготовці ЄВРО – 2012 [2, 3], інформатизації ринку спортивно-оздоровчих послуг туристичних фірм Львова [1] та ролі інформаційних технологій у діяльності туристичних фірм [4].

**Результати дослідження та їх обговорення.** Для досягнення мети дослідження проводилося опитування на 30 провідних туристичних підприємствах м. Львова. Студенти 3 курсу факультету ЗЛіТ спеціальності „Туризм” опитували працівників туристичних підприємств за допомогою анкетування. Розроблено спеціальну анкету обсягом 21 запитання стосовно

інформаційного забезпечення туристичних підприємств. Запитання згруповано тематично. Зокрема, 11 запитань стосувалися програмного комп'ютерного забезпечення туристичних підприємств, 4 запитання – освіти та вимог до майбутніх фахівців, 3 запитання – туристичних послуг, 3 запитання – технологій Інтернету.



**Рис. 1. Інтерфейс програми MS Access з базою даних провідних туристичних підприємств м. Львова**

У результаті опитування виявлено, що всі туристичні підприємства оснащені сучасною комп'ютерною технікою та використовують у своїй роботі системне програмне забезпечення фірми Microsoft (100 % опитаних). Більшість підприємств використовують операційну систему Windows XP (91 %), мають мережеве програмне забезпечення (66,7 %), використовують файлові менеджери (50 %) та утиліти (36,7 %). Меншою мірою підприємства використовують у своїй роботі програми, які призначено для створення нового прикладного програмного забезпечення (30 %). На жаль, тільки невелика кількість підприємств (3,3 %) використовує у своїй роботі програмне забезпечення вітчизняного виробництва.

Для своєї роботи всі туристичні підприємства застосовують прикладне програмне забезпечення загального призначення. Зокрема, текстові редактори (100 % опитаних), табличні процесори (93,3 %), системи ілюстративної й ділової графіки та видавничі системи (73,3 %), системи управління базами даних (76,7 %), експертні системи (50 %), програми створення презентацій (76,7 %), системи ведення бухгалтерського обліку (60 %), правові бази даних (36,7 %), програми розпізнавання символів (53,3 %), програми-перекладачі (60 %), програми обробки відео та звукових файлів (43,3 %), навчальні системи іноземних мов (26,7 %), програми статистичного опрацювання експериментальних даних (20 %).

Туристичні підприємства у своїй роботі застосовують спеціальне прикладне програмне забезпечення. Більшість підприємств (60 %) працюють з ІС Бухгалтерією. Використовують типові програмні комплекси: „Мастер-тур” – 10%; „Мастер-Web” – 16,7 %; „ПІС” та „ПІС Навігатор” – 6,7 %; „САМО-Тур” та „Турбо-Тур” – 10 %. Незначна кількість підприємств використовує у своїй роботі автоматизовані системи управління туристичним підприємством комплексні системи управління корпорацій „Парус” та „Галактика” (10 %).

Туристичні підприємства працюють з інформаційно-довідковими системами у сфері туризму та гостинності й використовують системи резервування та бронювання туристичних послуг (66,7 %). Найпопулярнішою серед них є програма Amadeus (рис. 2).

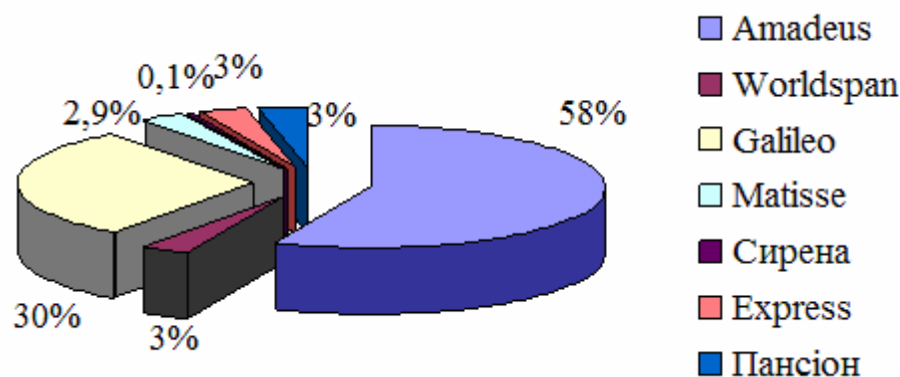


Рис. 2. Системи резервування та бронювання, які використовують туристичні підприємства м. Львова

Більшість туристичних підприємств мають свою веб-сторінку або веб-сайт (80 %) та по-слуговуються Інтернетом (90 %), використовуючи у своїй роботі технології: World Wide Web (100 %); електронної пошти (93,3 %); IP-телефонії (53,3 %); телеконференцій (40 %); Skype (10 %); ICQ (10 %). Хоча по Україні свій сайт мають лише 17 % туристичних підприємств (<http://tourlib.net/books>).

Отож підприємства м. Львова певною мірою використовують технології Інтернет. Більшість туристичних підприємств мають свої сайти або сторінки в Інтернеті та більші можливості у просуванні туристичного продукту на ринки, оскільки випереджають загальнодержавні показники зі створення власних сайтів та порталів.

Більшість туристичних підприємств м. Львова працює на туристичному ринку України (80 %), а решта опитаних – працюють лише на виїзний туризм. Туристичні підприємства надають послуги активної рекреації та спортивно-оздоровчого туризму (рис. 3). Реалізують північки в оздоровчі табори та на туристичні бази (70 %).

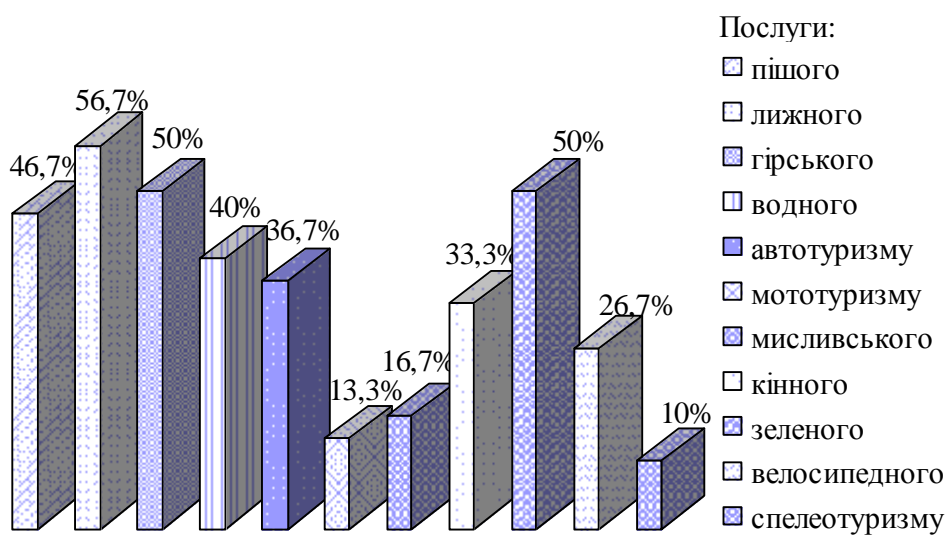


Рис. 3. Відносна кількість туристичних підприємств м. Львова, які надають послуги зі спортивно-оздоровчого туризму

Працівники підприємств мають спеціальну туристичну освіту (73,3 %). У штаті підприємств є екскурсоводи (50 %), провідники (33,3 %), інструктори зі спортивно-оздоровчого туризму (16,7 %), аніматори активної рекреації (3,3 %). 10 % туристичних підприємств мають потребу у фахівцях фізичного виховання рекреаційно-туристського напрямку.

Вимоги до підготовки фахівця туристичної справи, який повинен працювати в умовах ЄВРО – 2012, такі: туристична освіта (100 %); проходження практики на туристичних фірмах

(80 %); вміння працювати з комп'ютером, знання комп'ютерних технологій (100 %); знання іноземної мови (89 %); знання географії (78 %); комунікабельність (65 %); досвід роботи (48 %); знання туристичного ринку (44 %); приємний зовнішній вигляд (18 %).

Львівські туристичні підприємства вчасно зробили свій вибір на розвиток внутрішнього туризму (надають послуги активної рекреації та спортивно-оздоровчого туризму, реалізують путівки в оздоровчі табори та на туристичні бази). Крім того, в штаті підприємств є провідники, інструктори, екскурсуводи, аніматори. Заявлено про потребу спеціалістів фізичного виховання, які могли б проводити та розробляти туристичні подорожі.

#### **Висновки.**

§ Усі підприємства м. Львова оснащені комп'ютерною технікою й використовують системне та прикладне програмне забезпечення.

§ Туристичні підприємства використовують технології Інтернет, мають свої сайти або сторінки в Інтернеті.

§ Діяльність туристичних підприємств спрямована на розвиток внутрішнього туризму.

§ Кадрове забезпечення туристичних підприємств відповідає вимогам інформаційного суспільства.

§ Загалом, результати дослідження свідчать про те, що більшість провідних туристичних підприємств м. Львова інтенсивно працюють у напрямку вдосконалення інформаційного забезпечення свого бізнесу перед ЄВРО – 2012.

**Напрямки подальших досліджень.** Розширити спектр застосування інформаційних технологій, які використовуватимуться для досліджень на туристичних підприємствах студентами ЛДУФК. На основі створених баз даних у середовищі MS Access проводити подальші дослідження на підприємствах Львівської області.

#### **Список літератури**

1. *Заневська Л. Г.* Інформатизація ринку спортивно-оздоровчих послуг на туристичних фірмах Львова // Олімпійський спорт і спорт для всіх : тези доп. IX міжнар. наук. конф. – К. – 2005. – С. 568.

2. *Матюхін В. О.* Розробка навчального проекту „Менеджмент гостинності „ЄВРО-2012” / В. О. Матюхін, А. М. Ахекян, О. В. Кобзева // Вісник Донецького інституту туристичного бізнесу. – 2009. – № 13. – С. 123.

3. *Матюхін В. О.* Інформаційне забезпечення підготовки менеджерів сфери гостинності для “ЄВРО-2012” / В. О. Матюхін, О. В. Кобзева // Вища освіта України. – К., 2009. – Дод. 4, т. 6 (18). – С. 43.

4. *Kiedrowicz G.* Informacja turystyczna wspomaga technologią informacyjną // Turystyka i Rekreacja. – 2008. – № 8. – S. 45.

## **СОСТОЯНИЕ ИНФОРМАЦИОННОГО И КАДРОВОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТУРИСТИЧЕСКИХ ПРЕДПРИЯТИЙ Г. ЛЬВОВА ПЕРЕД ЕВРО – 2012**

**Людмила ЗАНЕВСКАЯ, Ирина РОЗДИЛЬСКАЯ, Оксана ГРОШОВАЯ,  
Катерина ОСТАПЧУК, Павел КУЧЕР**

*Львовский государственный университет физической культуры*

**Аннотация.** В статье представлены результаты анализа состояния информационного обеспечения туристических предприятий г. Львова. Рассмотрен процесс подготовки предприятий туристической отрасли к ЕВРО – 2012. Программными средствами MS Access создана база данных информационных ресурсов туристических предприятий г. Львова. Рассмотрены требования к работникам туристического предприятия.

**Ключевые слова:** информационное обеспечение, туристические предприятия, ЕВРО – 2012, базы данных.

**STATE OF INFORMATIVE AND STAFF MAINTENANCE  
OF LVIV TOURIST AGENCIES ON THE EVE OF EURO-2012**

**Lyudmyla ZANEVSKA, Iryna ROZDILSKA, Oksana HROCHOWA,  
Kateryna OSTAPCHUK, Pavlo KUCHER**

*Lviv State University of Physical Culture*

**Annotation.** The results of the analyses of actual information support of the tourist business in Lviv are presented in the article. Preparation process to EURO-2012 of tourist agencies is discussed. Data base of information resources for tourism business in Lviv was created using MS Access program. The demands to the personnel of tourism agencies are discussed.

**Key words:** information support, tourist business, EURO-2012, data base.