

ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ ЕЛЕКТРОННОЇ ДОКУМЕНТАЦІЇ У СФЕРІ ТУРИЗМУ

© Жежнич П.І., Сопрунок О.О., 2013

Описано важливість використання електронної документації в туристичних установах, необхідність автоматизованої її обробки для забезпечення швидкої взаємодії між споживачем туристичного продукту та туристичною фірмою, виділено принципи управління якістю в процесах формування туристичної документації на основі аналізу та узагальнення практики TQM, зображено процес формування туристичної документації у вигляді потоків даних DFD.

Ключові слова: туристична документація, електронна документація, автоматизація обробки, стандарти якості.

The article describes the importance of electronic documentation use in tourism sphere, the need for its automation processing in order to provide rapid interaction between the travel agency and the tourism information product consumer, the principles of quality management in the formation process of tourism documentation on the basis of analysis and generalization of TQM are highlighted, the formation process of tourism documentation in the form of data flow diagram DFD is generally described.

Key words: tourism documentation, electronic documentation, automation processing, quality standarts

Вступ

На сучасному етапі розвитку інформаційного суспільства, зокрема, туристичної сфери, все актуальнішою стає проблема адміністрування туристичних послуг із урахуванням потреб споживачів туристичного продукту на основі моніторингу та аналізу їх запитів, вимог та пропозицій [27].

У зв'язку з цим туристичним організаціям необхідно постійно покращувати систему надання туристичних послуг, зміцнюючи тим самим позиції на туристичному ринку та збільшуючи попит на туристичні послуги із залученням інвестиційних капіталовкладень в інфраструктуру туризму.

Оскільки туристичні організації обробляють велику кількість інформації, то вони обов'язково мають справу з документами різного типу і призначення. Туристична документація як інформаційний продукт, від якості якого залежить якість надання туристичних послуг, є вагомим критерієм ефективності управління різними туристичними процесами [15].

В плані покращення якості надання туристичних послуг слід використовувати стандарти якості управління документами [35, 36]. Це дозволяє ефективно формувати процеси документування, розробляти методику управління документацією та її впровадження у туристичних організаціях [21, 22, 44].

В умовах зростання ролі документування і необхідності швидкого опрацювання документів доцільно переводити їх в електронну форму. Саме тому електронна туристична документація все частіше використовується в туристичному бізнесі [11, 12].

Постановка проблеми

Електронна документація повинна впроваджуватися на всіх етапах діяльності туристичних фірм з метою пришвидшення реєстрації, обробки документів, формування документації, структурування маршрутів і їх оптимізації [11, 12].

Документи потрібно обробляти оперативно, централізовано, організовуючи ефективну систему управління електронною документацією. Ефективна робота з електронною документацією

забезпечує успішну роботу всієї туристичної організації. Саме тому проблема управління електронною документацією є актуальною і потребує детального розгляду [3, 15].

Характерною особливістю туристичної інформації є необхідність її доведення до користувача, тобто реалізація взаємодії між туристичною фірмою та споживачем – користувачем туристичного інформаційного продукту.

Опрацювання інформації у діалоговому режимі повинно виконуватись на основі стандартних операцій та прийомів досягнення поставленої мети. Сукупність всіх операцій утворює відповідний технологічний процес, який можна назвати людино-машинною системою.

Опрацювання інформації здійснюється, як правило, децентралізовано у місцях формування первинної інформації, де організуються автоматизовані робочі місця фахівців управлінської служби. Опрацювання інформації повинно проводитись не тільки автономно, а й в комп'ютерній моделі відповідно до машинної програми з роздруком на папері або відображенням на екрані.

Взаємодія між туристичною фірмою та споживачем туристичного інформаційного продукту забезпечує обмін інформаційними повідомленнями у реальному масштабі часу. Мета користувача – отримати результат у процесі здійснення запиту.

Туристичні інформаційні системи повинні відповідати вимогам простої адаптації користувача до системи, з виведенням на екран довідкової інформації. Автоматизація процесу замовлення документації та її формування відіграє важливу роль у туризмі.

Аналіз наукових досліджень

Сьогодні питання якості туристичних послуг цікавить багатьох дослідників, як вітчизняних, так і закордонних. Дослідники розробляють теоретичне підґрунтя, здійснюють аналіз показників якості послуг, описують функціонування систем якості, розробляють нові алгоритми оцінки якості, наголошують на необхідності проводити оцінку якості туристичних послуг з урахуванням специфіки діяльності туристичних організацій тощо [8, 16, 17, 25, 32, 33, 39].

Зокрема, науковців цікавлять питання, які пов'язані зі створенням, розробленням та маршрутизацією електронних документів [2, 20]. Дослідники розглядають проблеми впровадження електронного документообігу, етапи обробки даних електронної документації [16, 40, 56]. Велику увагу приділяють опису процесу автоматизації електронного документообігу, його особливостям та принципам функціонування [1, 4, 7, 9, 11].

Однак детальнішого розгляду й оцінки потребують проблеми забезпечення якості туристичних послуг, які можна вирішити за допомогою належно налагодженої системи обміну електронною інформацією.

Цілі статті

Незважаючи на досить широкий спектр публікацій з питань створення та впровадження електронної документації, в умовах інтенсивної інформатизації суспільства, ці проблеми залишаються надзвичайно актуальними, зокрема, у сфері надання туристичних послуг.

Метою роботи є вивчення особливостей електронної туристичної документації та встановлення ролі автоматизації її формування, виділення принципів управління якістю в процесах формування туристичної документації на основі аналізу та узагальнення практики TQM (Total Quality Management), зображення процесу формування туристичної документації на основі відкритих веб-ресурсів у вигляді потоків даних DFD (data flow diagrams).

Основний матеріал

Для підвищення конкурентоспроможності туристичного бізнесу потрібно створити ефективну систему покращення якості надання туристичних послуг [32, 34, 38, 40, 41].

Згідно з національним стандартом України (відповідно до ISO 9000:2005) *якість туристичної інформації* – це категорія, яка відображає ступінь відповідності власних характеристик та властивостей обумовленим чи передбачуваним потребам та вимогам споживача туристичного продукту [13, 35, 36].

Одним із ефективних способів підвищення конкурентоспроможності організацій є впровадження систем менеджменту якості, такої системи, як, наприклад, TQM – системи управління якістю, яка націлена на ефективний підхід до адміністрування організацією, основана на участі всіх її членів і спрямована на досягнення довготривалого успіху через задоволення запитів споживачів і вигоди для всіх членів організації та суспільства.

В Україні прийнято стандарти ISO серії 9000, що сприяють упровадженню та забезпеченню функціонування ефективних систем менеджменту якості продукції, що враховують структуру організації, впровадження методик, налаштування процесів опрацювання документації, використання ресурсів, важливих для здійснення управління якістю. Дотримання міжнародних стандартів якості забезпечує конкурентоспроможність організацій в умовах сьогодення.

У цих стандартах викладено вісім основних принципів менеджменту якості на основі аналізу й узагальнення практики TQM, які найвище керівництво може використовувати для поліпшення показників діяльності організації [10, 14, 32, 35, 36, 43, 45, 46], а саме:

- *орієнтація на споживача* (для підвищення конкурентоспроможності організації потрібно завжди орієнтуватися на споживача продукту, враховувати його потреби, вимоги, запити та очікування);
- *лідерство* (потрібно прагнути до постійної переваги над конкурентами, зокрема, для цього керівники повинні підтримувати належний внутрішній клімат, щоб утримувати перші позиції на ринку);
- *залучення працівників* (працівники всіх рівнів становлять основу організації, і їх повна залученість дає можливість організації з найбільшою вигодою використовувати їх здібності, що сприяє зростанню рентабельності);
- *процесний підхід* (діяльність організації та управління ресурсами потрібно розглядати як процес, наперед його визначати та назначати відповідальних за виконання);
- *системний підхід до управління* (для результативної та ефективної діяльності організація повинна забезпечувати узгодженість у діях між усіма підрозділами);
- *постійне поліпшення роботи* (потрібно постійно вдосконалювати якість роботи організації, щоб своєчасно (більшою мірою) задовольняти вимоги споживачів, забезпечуючи позитивний імідж організації і зростання прибутків);
- *ухвалення рішень на підставі фактичних матеріалів* (потрібно постійно аналізувати та проводити моніторинг інформації та даних, щоб оперативно приймати ефективні рішення і покращувати якість управління);
- *взаємовигідні відносини з постачальниками* (потрібно створювати ефективну систему обміну інформацією на основі взаємовигідних умов створення спільних продуктів).

Ці вісім принципів менеджменту на основі якості формують базу для стандартів на системи менеджменту якості, що входять в сім'ю ISO 9000 (рис. 1).

Упровадження систем менеджменту якості допомагає усунути неточності, невідповідності, різні відхилення від норм розроблення, становлення та формування документаційного супроводу виробленого продукту.

В умовах ринкової економіки успішна діяльність туристичної компанії забезпечується тоді, коли туристичний продукт задовольняє вимоги, запити та сподівання споживача, тобто володіє усіма необхідними споживчими властивостями. А це можливо за умови системної організації роботи, із взаємодією усіх підрозділів компанії та підготовкою відповідної документації, яка б відповідала стандартам якості та нормам оформлення.

Для підвищення конкурентоспроможності туристичного продукту туристичні фірми повинні постійно покращувати умови праці, забезпечуючи відповідний клімат у компанії, та приймати рішення про створення туристичного інформаційного продукту на основі аналізу запитів споживача туристичного продукту та туристичного ринку загалом [12, 27].

Саме тому в процесі формування туристичної документації найважливішими серед принципів управління якістю на основі аналізу й узагальнення практики TQM є такі принципи (рис. 1):

- *орієнтація на споживача* (туристична документація повинна відповідати запитам, вимогам та сподіванням споживача туристичного продукту);
- *системний підхід до управління* (до процесу формування туристичної документації потрібно підходити системно, забезпечуючи повну взаємодію між усіма підрозділами туристичної фірми, щоб уникнути розбіжностей під час створення туристичного інформаційного продукту);
- *постійне поліпшення роботи* (створити якісний туристичний продукт можна за умови постійного покращення роботи туристичної організації на усіх рівнях діяльності туристичної фірми);
- *ухвалення рішень на підставі фактичних матеріалів* (туристичну документацію необхідно формувати на основі проведення моніторингу та аналізу запитів споживачів туристичного продукту і, отже, приймати рішення щодо створення туристичного інформаційного продукту на підставі фактичних матеріалів).

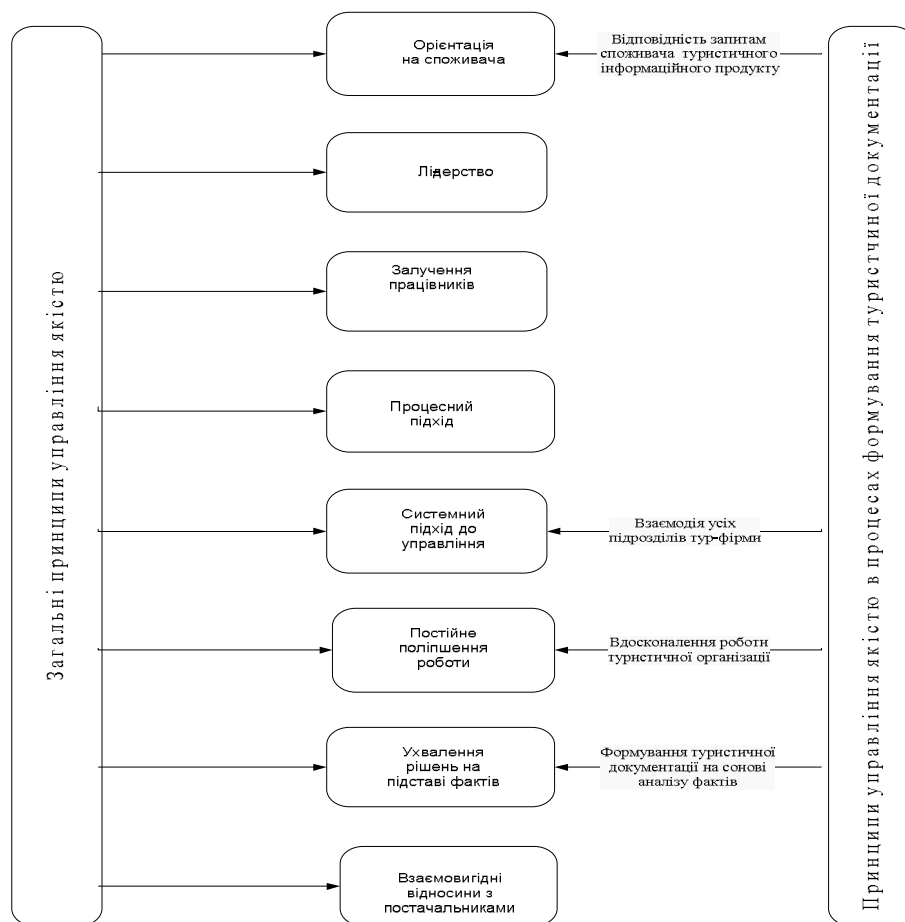


Рис. 1. Принципи менеджменту якості на основі аналізу й узагальнення практики TQM

Туристична організація повинна сформувати якісну туристичну інформацію для того, щоб забезпечити якісне надання туристичних послуг [27].

Процес формування туристичної документації узагальнено зображено на рис. 2 у вигляді діаграми потоків даних DFD.

Для формування туристичної документації доцільно вибирати відкриті веб-ресурси, оскільки в Інтернеті інформація постійно оновлюється, а отже, більша ймовірність того, що вона не є застарілою. Відкритість ресурсу уможливує доступ до необхідних джерел, як структурованих, так і неструктурованих, що дає змогу здійснити екстракцію найдостовірніших даних, зіставляючи різні джерела.

Використання електронної документації дає змогу автоматизувати обробку документів, сприяє створенню єдиного інформаційного простору, інтегруючи в інформаційний вузол усі документальні системи, що істотно підвищує ефективність туристичної діяльності, прискорює рух документів у туристичному сегменті, зменшує трудомісткість опрацювання документів та затрати часу [11, 12, 18, 19, 31].

Автоматизація електронного документообігу пришвидшує роботу з документами, їх реєстрацію та передавання адресатам і має істотне значення для підвищення ефективності діяльності системи управління загалом [4, 47].

Електронні документи мають певну форму представлення, необхідну для аналізу і корегування, яку можна передавати іншим учасникам. Це документи, у яких інформація зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов'язкові реквізити документа [6, 23, 30].

Важливим елементом ефективного ведення туристичного бізнесу є постійний обмін необхідною наперед опрацьованою інформацією. Потрібно забезпечувати умови для швидкої передачі інформаційними каналами значних обсягів інформації без втрати достовірності, цілісності, автентичності даних, без затримок у процесах доставки. Електронний документообіг пришвидшує роботу з документацією, її реєстрацію та доставку [19].

Для пришвидшення процесів документування необхідно створювати наперед визначені шаблони документів, щоб автоматизовано вносити інформацію. Шаблони документів – це загальна структура (форма) окремих видів документів та їхніх атрибутів (призначення, зміст, адреса, вихідний номер документа тощо). Інакше кажучи, це відформатований у певний спосіб документ, який зберігається в окремому файлі та використовується як основа для створення нових документів певного типу. Щоб полегшити процес формування туристичних документів, потрібно використовувати наявні та створювати нові шаблони з потрібною сталою структурою та параметрами оформлення для введення отриманої та обробленої консолідованої інформації.

Інформаційна система електронного документообігу забезпечує ефективний обмін інформацією за допомогою сукупності технічних засобів, як у межах туристичної установи, так і між різними туристичними організаціями, та оперативно задовольняє запити користувачів [5].

Висновок

Характерною особливістю туристичної електронної документації на основі її формування за допомогою екстракції інформації з відкритих веб-ресурсів є можливість забезпечення взаємодії між туристичною фірмою та споживачем туристичного інформаційного продукту.

Опрацювання туристичної інформації повинно відповідати стандартам ISO, а також здійснюватись з урахуванням системи управління якістю TQM. У процесах формування туристичної документації на основі аналізу та узагальнення практики TQM важливими є принципи: орієнтація на споживача, системний підхід, постійне поліпшення роботи та ухвалення рішень на підставі фактів.

Використання туристичної електронної документації дає можливість автоматизувати обробку документів у єдиному інформаційному просторі.

Автоматизація електронного документообігу забезпечує швидке передавання інформаційними каналами великих обсягів інформації без втрати достовірності й цілісності автентичних даних, що істотно підвищує ефективність туристичної діяльності.

1. *Алексенцев А.І. Автоматизація діловодства / А.І. Алексенцев. – М.: ЗАТ Бізнес-школа «Інтел-синтез», 2004. – 240 с.* 2. *Асеев Г. Управління сучасним документообігом: теорія, структура, методи / Г. Асеев // Вісник Книжкової палати. – 2004. – № 5. – С. 32 – 36.* 3. *Баласанян В. Електронний документооборот – основа ефективного управління сучасним підприємством / В. Баласанян // Управление персоналом. – 2002. – № 2. – С. 18-21.* 4. *Баласанян В. Автоматизація делопроизводства и документооборота: введение в проблему / В. Баласанян // Рынок ценных бумаг. – 1998. – № 16. – С. 25-27.* 5. *Білінський Й.Й. Електронні системи / Й.Й. Білінський, К.В. Огороднік, М.Й. Юкиш. – Вінниця: ВНТУ, 2011. – 208 с.* 6. *Бобылева М.П. Вопросы использования элементов электронного документооборота внутри организации /*

М.П. Бобылева // *Делопроеводство*. – 2003. – № 2. – С. 14–18. 7. Гавриш С. Система автоматизації діловодства та електронного документообігу / СГ авриш // *Довідник секретаря та офісменеджера*. – 2007. – № 2. – С. 25–31. 8. Деминг Е.В. Выход из кризиса / Е.В. Деминг. – Тверь: Альба, 1994. – 497 с. 9. Діденко А.Н. Сучасне діловодство: посібник / А. Н. Діденко. – К.: Либідь, 2010. – 6-те вид., переробл. і доповн. – 480 с. 10. Жадан О.В. Основи управління якістю: [навч.-метод. посіб.] / О.В. Жадан, А.В. Кретьова, Г.М. Сичов. – Донецьк: «АПЕКС», 2004. – 99 с. 11. Жежнич П.І. Аналіз сучасних засобів автоматизації роботи з електронною документацією / П.І. Жежнич, О. О. Сопрунюк, О. Марчик // *Вісник Національного університету «Львівська політехніка»: Комп'ютерні науки та інформаційні технології*. – Львів: Видавництво НУ «Львівська політехніка», 2012. – № 732. – С. 395–398. 12. Жежнич П. І. Основні підходи до організації електронного організаційно-розпорядчого документообігу / П.І. Жежнич, О.О. Сопрунюк, О. Марчик // *Інформація, комунікація, суспільство (ІКС-2012): матеріали I Міжнародної наукової конференції ІКС-2012*. – Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2012. – С. 34–36. 13. Жежнич П.І. Основні підходи до аналізу та моніторингу якості туристичної документації / П.І. Жежнич, О.О. Сопрунюк // *Вісник Національного університету «Львівська політехніка»: Інформаційні системи та мережі*. – Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2012. – № 743. – С. 190–199. 14. Кардаш В.Я. Товарна інноваційна політика: підручник / В.Я. Кардаш, І.А. Павленко, О.К. Шафалюк. – К.: КНЕУ, 2002. – 266 с. 15. Кифяк В.Ф. Організація туризму [Текст]: навч. посіб. / В.Ф. Киф. – Чернівці: Книги – XXI, 2008. – 344 с. 16. Круглова Н.Ю. Система качества продукции: новые подходы (вопросы и ответы) : справоч. пособие / Н.Ю. Круглова. – М.: Легпромбытстрой, 1991. – 175 с. 17. Лapidус В.А. Всеобщее качество в российских компаниях / В.А. Лapidус ; Гос. ун-т управления ; Нац. фонд подготовки кадров. – М.: Новости, 2002. – 432 с. 18. Маликова М. В. Управление документацией системы менеджмента качества / М. В. Маликова // *Технологии качества жизни*. – 2002. – № 1. – С. 45–64. 19. Мальська М. Я. Основи туристичного бізнесу: навч. посіб. / М. Я. Мальська, В. В. Худо, В. І.Цибух—Л.: Видавничий центр ЛНУ імені Івана Франка, 2003. – 360 с. 20. Матвієнко О. Основи організації електронного документообігу: навч. посіб. / О. Матвієнко, М. Цивін. – К.: Центр навчальної літератури, 2008. – 112с. 21. Мельниченко С.В. Інформаційні технології в туризмі: теоретичні та практичні аспекти / С.В. Мельниченко // *Вісник Запорізького національного університету*. – 2010. – № 2(6). – С.129–138. 22. Мельниченко С.В. Стандартизація та сертифікація як основа забезпечення якісного обслуговування у підприємствах готельного господарства та туризму: зб. наук. праць / С.В. Мельниченко, С.П. Гаврилюк. –К.: КДТЕУ, 2000. – С. 21–26. (Особистий внесок: розкрито систему стандартизації та сертифікації туристських послуг). 23. Мешков Д.Ю. Електронний документ: обіг, зберігання, використання, законодавчі аспекти/ Д.Ю. Мешков// *Архіви України*. – 2001. – № 6. – С. 73–87. 24. Морозов, М. А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. *Оргтехника* [Текст]: учеб. / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. – 2-е изд. – М.: Изд. центр «Академия», 2004. – 240 с. 25. Окрепилов В.В. Управление качеством : учебник / В.В. Окрепилов. – М.: Экономика, 2000. – 911 с. 26. Орлов П.І. Інформація та інформатизація: Нормативно-правове забезпечення: наук.-пр. посіб. – Х.: УВС в-во, 2003. – 724с. 27. Пелецишин А.М. Роль прогалін у документації в процесах виготовлення та експлуатації продукції / А.М. Пелецишин, О. Ю. Тимовчак-Максимець, О.О. Сопрунюк // *Вісник Національного університету «Львівська політехніка»: Комп'ютерні науки та інформаційні технології*. – Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2011. – № 719. – С. 17–22. 28. Перехрест Г. Впровадження електронного документообігу: огляд вітчизняних систем/ Г. Перехрест// *Довідник секретаря та офісменеджера*. – 2007. – № 6. – С. 38–44. 29. Пінчук Н. С. Інформаційні системи і технології в маркетингу / Н. С. Пінчук, Г. П. Галузинський, Н. С. Орленко. – К., 2005. – 352 с. 30. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України// *Вісник Держ. комітету архівів України*. – 2003. – Вип. 2 (14). – С. 15–22. 31. Пуценштейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва: навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 344 с. 32. Салухіна Н.Г. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: підручник / Н.Г. Салухіна, О.М. Язвінська. – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 336 с. 33. Сапрунова В.Б. Туризм: еволюція, структура, маркетинг / В.Б. Сапрунова – М.: Ось-89, 1997. – 160 с. 34. Сидоренко І. О.

Якість – гарантія успіху та конкурентоспроможності / І.О. Сидоренко // Економічні науки: науковий вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту. – Чернівці: АНТ Лтд, 2005. – Вип. III. – С. 458 – 461. 35. Системи управління якістю. Вимоги : ISO 9001–2001.– [Чинний від 2001–104–01]. – К.: Держстандарт України, 2001. – 23 с. 36. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Вимоги :ISO 9004–2001. – [Чинний від 2001–01–01]. – К.: Держстандарт України, 2001. – 44 с. 37. Советов Б.Я. Информационные технологии / Б.Я. Советов: учеб. для студ. вузов. – 2-е изд. – М.: Высш. шк., 2005. – 264 с. 38. Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг: монографія / Т.І. Ткаченко, Мельниченко С.В., Новак М.В. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 234 с. 39. Ткаченко Т.І., Гаврилюк С.П. Аналіз конкуренції на туристичному ринку України // Вісник Донецького інституту туристичного бізнесу. – № 2, 2000. – С.113–121. 40. Шаповал М.І. Менеджмент якості : підручник / М.І. Шаповал. – К.: КОО «Знання», 2007. – 457 с. 41.Якість і конкурентоспроможність продукції [Електронний ресурс]. – Режим доступу:http://referaty.pp.ua/abstracts/ua/economicapidpriemstva/economica-pidpriemstva_5647.php 42. Чуковенков А.Ю. Правила оформлення документів / А.Ю.Чуковенков, В.Ф. Янковая. – М.: Проспект, 2004. – 210 с. 43. Crosby P.B. Quality Is Free: The Art of Making Quality Certain / P.B. Crosby. – М.: Mentor Books, 1992. – 272 p. 44. Healy S. ISO 15489 Records management – its development and significance/S. Healy // Records Management Journal. – December 2001. – Vol. 11. – P. 133–142. 45. Juran J.M. Quality Control Handbook. /J.M. Juran J.M., F. Gryna. – М.: McGraw-Hill, 1998. – 1774 p. 46. Larry Shillito M. Acquiring, processing, and deploying voice of the customer / M. Larry Shillito. – St. Lucie Press, 2001. – 279 p. 47. Prideaux B. Managing Tourism and hospitality services: theory and international applications/B. Prideaux.,G. Moscardo, E. Laws. – London, 2006. – 337 p.

УДК 519.7

О.В. Канищева

Національний технічний університет “Харківський політехнічний інститут”

ВИКОРИСТАННЯ КАРТ ВІДНОШЕНЬ (TRM) ДЛЯ АВТОМАТИЧНОГО РЕФЕРУВАННЯ

© Канищева О.В., 2013

Запропоновано використання статистичних методів TFIDF, TLTF та Text Relationship Map (TRM) для автоматичної побудови реферату для українсько- та російськомовних текстів. Ці методи програмно реалізовано за допомогою мови програмування C++ у середовищі Borland Builder 6.0 та бази даних, створеної в Microsoft Access.

Ключові слова: автоматична обробка природної мови, автоматичне реферування, TFIDF, TLTF, Text Relationship Map (TRM).

This paper is devoted to the use of statistical TFIDF, TLTF and Text Relationship Map (TRM) methods for automatic construction of abstracts for the Russian and Ukrainian languages. These methods are implemented using C++ software programming language in Borland Builder 6.0 and databases created in Microsoft Access.

Key words: automatic processing of natural language, automatic abstracting, TFIDF, TLTF, Text Relationship Map (TRM).

Вступ

Розвиток цивілізації є причиною неухильного зростання обсягу накопичених людством знань. Мільйони паперових книг і рукописів містять інформацію різної тематики, різних галузей науки і культури, але їх все більше замінюють електронні носії. Вже існують електронні версії багатьох книг, популярні друковані видання виходять як в паперовому, так і в електронному вигляді,