

Особливості використання електронної документації в адміністративній діяльності туристичної організації

Костянтин Кусонський

Кафедра СКІД
Національний університет "Львівська політехніка"
Львів, Україна
kusonskiy98@gmail.com

Наталія Химиця

Кафедра СКІД
Національний університет "Львівська політехніка"
Львів, Україна
nhymytsa@gmail.com

Abstract. *This article analyzes the main aspects of implementation of electronic documentation in a touristic organization.*

Ключові слова: інформаційне забезпечення, туризм, документація, електронна документація.

ВСТУП

Інформатизація сучасної туристичної діяльності, виступає у якості однієї із найбільш характерних рис її розвитку. Сьогодні туризм вступив в такий етап свого розвитку, у якому інформація та її своєчасна передача відіграють визначальну роль у всіх сферах туристичної діяльності, при цьому саме сучасні інформаційні технології в туризмі стають найважливішим фактором економічного зростання галузі.

РОЛЬ ІНФОРМАЦІЇ У ТУРИСТИЧНІЙ ГАЛУЗІ

Оскільки інформація відіграє важливу роль у створенні туристичного продукту, то для задоволення потреб споживача туристичного продукту необхідно постійно покращувати способи обробки та подання туристичної інформації, технології формування туристичної послуги. Для того щоб обрати відповідні методи та засоби обробки туристичної інформації, а також форми її подання, потрібно передусім виділити основні характеристики туристичної діяльності, спрямованої на створення оптимальних туристичних продуктів та

задоволення потреб споживача туристичного продукту шляхом надання туристичних послуг. Серед таких характеристик, можна виділити наступні:

- безперервний обмін інформацією між розробником туристичного продукту та його споживачем за допомогою глобальної мережі Інтернет;
- урахування потреб споживача туристичного продукту;
- обмежений час надання послуги, через те, що послуга може бути виконана виключно у певному місці і у певний час;
- суб'єктивність оцінки якості виконання туристичної послуги.

Туристична діяльність потребує формування якісного інформаційного забезпечення на основі актуальної інформації з різних джерел із застосуванням методів інтеграції інформаційних ресурсів для створення туристичного ресурсу. Якість інформаційного забезпечення туристичної діяльності залежить від якості інформаційного наповнення туристичного продукту та ефективності процесів формування інформаційного наповнення туристичного продукту [1]. Отже, інформаційне забезпечення туристичної діяльності формується як певний інформаційний продукт, який повинен задовольняти потреби споживача туристичного продукту. Цей інформаційний продукт фактично є туристичною документацією, що містить інформацію про туристичний продукт, згруповану за розділами [1].

Основоположною оцінкою надання туристичних послуг є їх якість, тобто сукупність характеристик туристичної послуги і здатність її задовольняти потреби та сподівання споживача туристичного продукту. На якість туристичної послуги впливає не лише рівень надання туристичних

послуг, а й людський фактор: вибір туристичної послуги залежить від відгуків споживачів туристичного продукту. Важливо використовувати методи покращення якості, які найбільше відповідають цілям покращення якості туристичної послуги. Необхідно створювати передумови для високої якості надання туристичної послуги, тобто точну відповідність між наданими послугами та сподіваннями споживача туристичного продукту.

АСПЕКТИ ЗАСТОСУВАННЯ ЕЛЕКТРОНОГО ДОКУМЕНТООБІГУ

Туристична фірма у своїй діяльності використовує великі обсяги інформації, тому потрібно створювати інформаційні системи швидкої її обробки. Передусім необхідно активно використовувати електронний документообіг розробляти систему ефективної обробки електронної документації. Для цього потрібно розробити уніфіковані системи документування з урахуванням специфіки роботи з електронними документами.

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.

Автоматизація електронного документообігу пришвидшує роботу з документами, їх реєстрацію та передавання адресатам і має

істотне значення для підвищення ефективності діяльності системи управління загалом.

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 [2].

ЛІТЕРАТУРА

- [1] П.І. Жежнич, О.О. Сорпунюк, “Основні підходи до аналізу та моніторингу якості туристичної документації”, Вісник Національного університету “Львівська політехніка”: Інформаційні системи та мережі, Львів: Вид-во Нац. ун-ту “Львівська політехніка”, 2012. № 743, с. 190–199.
- [2] Й.Й. Білинський, К.В. Огороднік, М.Й. Юкиш “Електронні системи”, ВНТУ, Вінниця, 2011. 208 с.
- [3] І.Т. Сабадаш, Д. Угрин. "Інформаційне забезпечення організації екскурсійних маршрутів." Матеріали 5-ї Міжнародної наукової конференції “Інформація, комунікація, суспільство 2016”, Львів: Вид-во Львівської політехніки, 2016, С. 86-87.