

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
MINISTRY FOR EDUCATION AND SCIENCE OF UKRAINE
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ZAPORIZHZHYA NATIONAL UNIVERSITY

ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ
FACULTY OF MANAGEMENT

КАФЕДРА ПІДПРИЄМНИЦТВА,
МЕНЕДЖМЕНТУ ОРГАНІЗАЦІЙ ТА ЛОГІСТИКИ
CHAIR OF ENTREPRENEURSHIP, MANAGEMENT OF ORGANIZATIONS
AND LOGISTICS

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
БАКАЛАВРА

на тему Інформаційні технології на підприємстві туристичної сфери
«Меркурій», аналіз і шляхи удосконалення

THESIS FOR THE BACHELOR'S DEGREE
Information Technologies at the Tourism Enterprise «Mercury», Analysis and
Ways of Improvement

Виконав: здобувач ступеня вищої освіти бакалавра,
5 курсу, групи 6.0739-гктс-з
спеціальності 073 Менеджмент
освітньої програми Менеджмент готельного, курортного та
туристичного сервісу

А.М. Тимченко

Керівник доц. каф. П,МОтаЛ, к.е.н.

В.О. Шишкін

Рецензент доц. каф. П,МОтаЛ, доц. к.е.н.

Ю.І. Полусмяк

Запоріжжя
2024

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет менеджменту

Кафедра підприємництва, менеджменту організацій та логістики

Рівень вищої освіти Бакалавр

Спеціальність 073 Менеджмент,

освітня програма Менеджмент готельного, курортного та туристичного сервісу

ЗАТВЕРДЖУЮ

В.о. завідувача кафедри

к.е.н., доц. Павлюк Т.С.

« ____ » _____ 2024 року

ЗАВДАННЯ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧУ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Тимченко Анна Максимівна

1. Тема роботи Інформаційні технології на підприємстві туристичної сфери «Меркурій», аналіз і шляхи удосконалення, керівник роботи доцент Шишкін Віктор Олександрович _____ затверджені наказом ЗНУ від «27» грудня 2023 року № 2227-с.

2. Строк подання студентом роботи «15» травня 2024 р.

3. Вихідні дані до роботи джерела Інтернет, спеціалізована література, періодичні видання, матеріали науково-практичних конференцій з досліджуваних питань, а також дані статистичної звітності підприємства

4. Перелік питань, які потрібно розробити:

Кваліфікаційна робота бакалавра складається з основної частини і додаткової. Основна частина містить такі структурні елементи: вступ, сутність (3 розділи – теоретичний, аналітико-дослідницький, проектно-рекомендаційний), висновки та рекомендації, список використаних джерел.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ НА ПІДПРИЄМСТВІ – складається з 3 підрозділів: 1.1 Сутність інформаційних технологій, інформації, спеціальностей інформаційних технологій на підприємстві 1.2 Специфіка інформаційних технологій, інформації, інформаційної культури на підприємстві 1.3 Проблеми застосування інформаційних технологій на підприємстві.

РОЗДІЛ 2 ОЦІНКА І АНАЛІЗ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ НА ПІДПРИЄМСТВІ ТУРИСТИЧНОЇ СФЕРИ «МЕРКУРІЙ» – складається з 3 підрозділів: 2.1 Організаційно-правова характеристика досліджуваного підприємства. 2.2 Оцінка і аналіз елементів інформаційних технологій, інформації, інформаційної культури на підприємстві. 2.3 Аналіз проблем застосування інформаційних технологій, інформації, інформаційної культури на підприємстві

РОЗДІЛ 3 ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ НА ПІДПРИЄМСТВІ ТУРИСТИЧНОЇ СФЕРИ «МЕРКУРІЙ» – складається з 1 підрозділу: 3.1 Основні напрямки удосконалення інформаційних технологій, інформації, інформаційної культури на підприємстві.

5. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1	<u>Шишкін В.О.</u> доцент кафедри підприємництва, менеджменту організації та логістики факультету менеджменту ЗНУ	22.01.2024 р.	21.01.2024 р.
2	<u>Шишкін В.О.</u> доцент кафедри підприємництва, менеджменту організації та логістики факультету менеджменту ЗНУ	06.03.2024 р.	06.03.2024 р.
3	<u>Шишкін В.О.</u> доцент кафедри підприємництва, менеджменту організації та логістики факультету менеджменту ЗНУ	03.04.2024 р.	03.04.2024 р.

6. Дата видачі завдання 22.01.2024 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Узгодження теми, складання змісту	січень	виконано
2	Вивчення літературних джерел	січень	виконано
3	Збирання матеріалу на підприємстві	лютий	виконано
4	Обробка матеріалу	лютий	виконано
5	Виконання розділу 1	березень	виконано
6	Виконання розділу 2	квітень	виконано
7	Виконання розділу 3	травень	виконано
8	Формулювання висновків	травень	виконано
9	Оформлення роботи, одержання відгуку та рецензії	травень	виконано
10	Подання роботи на кафедру	травень	виконано

Здобувач вищої освіти _____ Тимченко А. М.

Керівник роботи _____ Шишкін В.О.

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ (підпис) _____ (ініціали та прізвище)

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота: «Інформаційні технології на підприємстві туристичної сфери «Меркурій», аналіз і шляхи удосконалення»: 60 сторінок. Перелік посилань нараховує 45 найменувань.

Актуальність теми визначається тим, що інформаційні технології стали невід'ємною частиною сучасного світу, проникаючи в усі сфери повсякденного життя та роботи, стали їх невід'ємною частиною. Це революціонізувало те, як підприємства та установи виконують свою повсякденну діяльність, і, зокрема, сильно вплинуло на процеси та практику управління бізнесом. Сьогодні ІТ є основою сучасного бізнесу, це його частина успіху та є вирішальною сферою лідерства та організації.

Успіх сучасних підприємств та установ, незалежно від їх розміру та діяльності, все більше залежить від використання ІТ, в тому числі кваліфікованих кадрів у цій сфері. Використання ІТ допомагає туристичним компаніям не лише досягати поставлених цілей, а й оптимізувати робочі процеси.

Метою роботи є аналіз практичних аспектів використання інформаційних технологій на підприємстві туристичної сфери з метою розробки пропозицій щодо їх вдосконалення на підприємстві.

Об'єкт дослідження є використання інформаційних технологій на підприємстві туристичної сфери.

Інформаційну базу роботи становлять наукові роботи з менеджменту та економіки, монографічні дослідження та статті вітчизняних авторів, практичні матеріали та офіційні статистичні дані, ресурси мережі Інтернет.

ПІДПРИЄМСТВО, ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ, ІНТЕРНЕТ,
ІНФОРМАЦІЯ, ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЇ

ABSTRACT

Qualification work: 60 pages. The list of links includes 45 items.

The topicality of the topic is determined by the fact that information technologies have become an integral part of the modern world, penetrating all spheres of everyday life and work, becoming an integral part of them. It has revolutionized the way businesses and institutions carry out their day-to-day operations and, in particular, has had a profound impact on business management processes and practices. Today, IT is the foundation of modern business, it is part of its success, and it is a crucial area of leadership and organization.

The success of modern enterprises and institutions, regardless of their size and activity, increasingly depends on the use of IT, including qualified personnel in this field. The use of IT helps travel companies not only to achieve their goals, but also to optimize work processes.

The purpose of the work is to analyze the practical aspects of the use of information technologies at the enterprise of the tourism sector in order to develop proposals for their improvement at the enterprise.

The object of the research is the use of information technologies at the enterprise in the tourism sector.

The information base of the work consists of scientific works on management and economics, monographic studies and articles by domestic authors, practical materials and official statistical data, Internet resources.

ENTERPRISE, INFORMATION TECHNOLOGIES, INTERNET,
INFORMATION, INTERNET TECHNOLOGIES

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ, СИМВОЛІВ, ОДИНИЦЬ,
СКОРОЧЕНЬ І ТЕРМІНІВ

ІТ – інформаційні технології;

ІКТ – інформаційно-комунікаційні технології;

ІТ-система – система інформаційних технологій;

ТОВ – товариство з обмеженою відповідальністю.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ НА ПІДПРИЄМСТВІ.....	10
1.1 Сутність інформаційних технологій, інформації, спеціальностей інформаційних технологій на підприємстві.....	10
1.2 Специфіка інформаційних технологій, інформації, інформаційної культури на підприємстві.....	15
1.3 Проблеми застосування інформаційних технологій на підприємстві.....	21
РОЗДІЛ 2 ОЦІНКА І АНАЛІЗ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ НА ПІДПРИЄМСТВІ ТУРИСТИЧНОЇ СФЕРИ «МЕРКУРІЙ».....	26
2.1 Організаційно-правова характеристика досліджуваного підприємства	26
2.2 Оцінка і аналіз елементів інформаційних технологій, інформації, інформаційної культури на підприємстві.....	30
2.3 Аналіз проблем застосування інформаційних технологій, інформації, інформаційної культури на підприємстві.....	39
РОЗДІЛ 3 ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ НА ПІДПРИЄМСТВІ ТУРИСТИЧНОЇ СФЕРИ «МЕРКУРІЙ».....	46
3.1 Основні напрями удосконалення інформаційних технологій, інформації, інформаційної культури на підприємстві.....	46
ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ.....	51
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	54

ВСТУП

Актуальність теми. Інформаційні технології стали невід'ємною частиною сучасного світу, проникаючи в усі сфери повсякденного життя та роботи, стали їх невід'ємною частиною. Це революціонізувало те, як підприємства та установи виконують свою повсякденну діяльність, і, зокрема, сильно вплинуло на процеси та практику управління бізнесом. Сьогодні ІТ є основою сучасного бізнесу, це частина його успіху та є вирішальною сферою лідерства та організації.

Успіх сучасних підприємств та установ, незалежно від їх розміру та діяльності, все більше залежить від використання ІТ, в тому числі кваліфікованих кадрів у цій сфері. Використання ІТ допомагає туристичним компаніям не лише досягати поставлених цілей, а й оптимізувати робочі процеси. Фактично ІТ зробили революцію у сфері бізнесу, промисловості, страхування, банківської справи, сільського господарства, медицини, транспорту, пошти та телекомунікацій, організацій сфери обслуговування та різних інших сфер, що впливають на повсякденну діяльність.

Інформація потрібна практично в кожній сфері, навчанні та діяльності. Але крім того, що ця інформація є важливою для людей, які її використовують, вона також потрібна менеджерам організацій. Успіх будь-якого підприємства, в тому числі туристичної компанії, визначається успішністю його керівників у виконанні своєї діяльності. Якісна інформація веде до кращих управлінських рішень, а ефективне управління веде до ефективності організації.

Питаннями впровадження інформаційних технологій на підприємстві займалось чимало науковців та практиків, зокрема, А. Безус [4], П. Безус [3], Г. Бібик [5], В. Кравець [9], В. Охріменко [20], В. Плескач [22], О. Томашевський [27], І. Ушакова [28], М. Шевчук [29] та інші.

Інформаційні технології – це використання комп'ютерів для зберігання, отримання, передачі та обробки даних або інформації. Вважається

підмножиною інформаційно-комунікаційних технологій. Система інформаційних технологій – це, як правило, інформаційна система, система зв'язку або комп'ютерна система, включаючи все апаратне, програмне забезпечення та периферійні пристрої, якими керує обмежена група користувачів ІТ.

Інформаційна технологія широко включає інформаційну інфраструктуру, комунікаційну інфраструктуру, інституційну інфраструктуру та навчальну інфраструктуру. Вона може забезпечити доступ до ресурсів у всьому світі, полегшити накопичення, генерацію та представлення даних, надати інструменти для аналізу та моделювання глибших і реалістичніших прикладів за короткий час, досліджувати та розширювати здатність людини візуалізувати, організовувати та аналізувати дані тощо.

ІТ забезпечують ефективний спосіб обміну інформацією, також є джерелом способів роботи та транзакцій у технічному світі, що постійно змінюється. Таким чином, це найкраще рішення для підвищення конкурентоспроможності та підтримки зростання бізнесу. Крім того, інформаційні технології надають подібні можливості зростання для інституційного та економічного секторів туристичної компанії.

Об'єкт дослідження – використання інформаційних технологій на підприємстві туристичної сфери.

Предмет дослідження – теоретико-методичні підходи щодо використання інформаційних технологій на підприємстві туристичної сфери.

Мета і завдання дослідження. Метою роботи є аналіз практичних аспектів використання інформаційних технологій на підприємстві туристичної сфери з метою розробки пропозицій щодо їх вдосконалення на підприємстві.

Для досягнення поставленої мети було визначено наступні завдання:

- розкрити сутність інформаційних технологій, інформації, спеціальностей інформаційних технологій на підприємстві;
- розкрити специфіку інформаційних технологій, інформації,

інформаційної культури на підприємстві;

– розкрити основні проблеми застосування інформаційних технологій на підприємстві;

– проаналізувати організаційно-правову характеристика досліджуваного підприємства;

– надати загальну характеристику елементам інформаційних технологій, інформації, інформаційної культури на підприємстві;

– розкрити основні проблеми застосування інформаційних технологій, інформації, інформаційної культури на підприємстві

– розробити напрями удосконалення інформаційних технологій, інформації, інформаційної культури на підприємстві.

Методи дослідження. Для вирішення поставлених завдань у роботі використовувалися загальнонаукові і спеціальні методи пізнання, метод наукової абстракції; методи якісного аналізу і синтезу, індукції і дедукції; методи кількісного аналізу економічних показників (спостереження, порівняння, групування, структурування та узагальнення).

РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ НА ПІДПРИЄМСТВІ

1.1 Сутність інформаційних технологій, інформації, спеціальностей інформаційних технологій на підприємстві

Інформаційні технології або ІТ необхідні для функціонування сучасної економіки, незалежно від галузі. Ця технологія полегшує передачу інформації з одного пристрою на інший, тому підприємствам необхідно інвестувати в неї. Розуміння визначення інформаційних технологій є вирішальним кроком до вивчення функцій і типів ролей у галузі. Інформаційна технологія – це використання комп'ютера, мережі та систем управління даними для зберігання, обробки та пошуку інформації. Інформаційні технології є невід'ємним компонентом більшості бізнес-функцій, без яких неможливі комунікація та співпраця всередині та за межами підприємств і організацій [30].

Інформаційні технології важливі з кількох причин, зокрема:

1. Полегшує спілкування.

ІТ революціонізували спосіб спілкування людей один з одним. Завдяки Інтернету, соціальним мережам і інтелектуальним пристроям обмін інформацією в усьому світі тепер займає лічені секунди, і це змінило спосіб ведення бізнесу та взаємодії компаній зі своїми клієнтами. Значна частина компаній, у тому числі невеликі одноосібні підприємства, тепер присутні в Інтернеті. Інтернет не тільки дозволяє компаніям залучати аудиторію через різні канали, але також дає змогу компаніям залучати талантів, створювати партнерства та репутацію свого бренду з обмеженими бюджетами.

2. Покращує зберігання та керування даними.

Індустрія інформаційних технологій також змінила спосіб, у який компанії та окремі особи зберігають свої дані та керують ними. Завдяки

прогресу в технологіях багато компаній зараз використовують цифрові бази даних, які займають менше місця, дешевші в експлуатації та відносно захищені від фізичного пошкодження. Зберігання, отримання та обробка даних також швидше, і компанії можуть вирішити підтримувати свої системи даних локально або в хмарі.

3. Захищає критичні системи.

Галузь інформаційних технологій допомагає захистити комп'ютерні системи, мережі та бази даних. ІТ- безпека захищає інфраструктуру від атак і допомагає отримувати дані після технологічних катастроф. Інформаційні технології не тільки дозволяють підприємствам безперебійно виконувати свої функції, але також забезпечують стандарти та протоколи для захисту даних, таких як інформація про клієнтів і комерційна таємниця.

4. Підвищує продуктивність і ефективність.

Головне значення ІТ полягає в тому, що вони допомагають підвищити продуктивність і ефективність. Завдяки цифровим системам люди можуть виконувати завдання швидше порівняно з ручними методами. Існують комп'ютерні програми для різних завдань, які ви хочете виконати, які допомагають людям виконувати завдання швидше з меншою кількістю помилок. Незалежно від того, чи хочете ви виконати бухгалтерські розрахунки чи обробити великі обсяги даних, ІТ надає інструменти, які спрощують і скорочують робочий час [17].

Інформаційні технології виконують різні ролі в різних галузях. Ось деякі ролі ІТ у різних сферах людської діяльності:

1. Бізнес.

Інформаційні технології є важливою вимогою для багатьох підприємств. У сучасній інформаційно-керованій економіці багато бізнес-операцій покладаються на системи інформаційних технологій, особливо на комп'ютери, мережі та системи керування даними. У багатьох організаціях люди використовують комп'ютери та загальні або галузеві програми для виконання своїх робочих функцій. Наприклад, бухгалтерські відділи зараз

використовують програмне забезпечення для підготовки фінансової звітності та інших бухгалтерських функцій. Відділ кадрів використовує спеціалізовані програми для керування всіма аспектами найму, винагороди, навчання та звільнення співробітників. Те саме стосується управління проектами, виробництва, продажів, маркетингу та безпеки.

2. Освіта.

Кожен рівень освіти, від початкової, середньої до вищої, зараз використовує ІТ. Наприклад, вчителі використовують розумні дошки, щоб проводити заняття в класі та готувати їх на своїх ноутбуках. Студенти використовують свої смартфони та ноутбуки, щоб виконувати завдання та проводити дослідження онлайн. Вони також використовують ці пристрої для співпраці з іншими учнями над проектами та для подання домашніх завдань.

У вищих навчальних закладах інструменти для співпраці дозволяють викладачам дистанційно читати лекції та контролювати студентів. Студенти також можуть отримати доступ до величезних наукових ресурсів для своїх робіт, тез і дисертацій. Існує також індустрія онлайн-репетиторів, яка об'єднує студентів, які потребують індивідуальної уваги, зі спеціалістами з відповідної тематики. Інформаційні технології також створили нову екосистему навчання на основі навичок у формі масових відкритих онлайн-курсів (МООС).

3. Банківська справа.

Інформаційні технології змінили і продовжують змінювати банківські операції. У минулому люди не могли здійснювати транзакції, не відвідавши свій банк фізично. Зараз багато банків і фінансових установ мають веб-сайти та мобільні додатки, які дозволяють людям швидко переказувати кошти, робити покупки та виконувати інші функції, не приходячи в банк. Банкомат – це ще одна ІТ-інновація, яка дозволяє людям знімати та вносити кошти на свої банківські рахунки з небанківських місць.

4. Електронна комерція.

Завдяки Інтернету та таким інноваціям, як веб-магазини, можна купувати різні види продуктів або послуг онлайн. Можна купувати або

продавати речі в Інтернеті, доставляти товари клієнтам і відправляти вантажі на різні континенти зі свого робочого місця. Ці транзакції покладаються на безпечні платіжні системи на базі ІТ, які гарантують захист конфіденційної інформації покупців і продавців.

5. Працевлаштування.

Запровадження ІТ у різноманітних галузях промисловості призвело до створення нових професій і збільшення зайнятості. Наприклад, компанії, які хочуть використовувати цифровий маркетинг, можуть вимагати від менеджера соціальних медіа керувати їхніми каналами соціальних мереж. Підприємствам, які хочуть створювати веб-сайти, потрібні веб-дизайнери та розробники. Програмісти, системні аналізатори, хмарні інженери та широкий спектр інших професіоналів в ІТ-індустрії зараз виконують важливі функції, отримуючи гідний дохід [16].

Інформаційні технології мають кілька різних галузей. Залежно від підготовки та професійних інтересів, можна вибрати будь-яку з цих спеціальностей інформаційних технологій:

1. Аналітика – це процес виявлення, інтерпретації, візуалізації та представлення тенденцій і закономірностей у даних. Багато бізнес-функцій генерують великі обсяги даних, і компаніям потрібен досвід ІТ-аналітиків, щоб зрозуміти їхні дані. Наприклад, веб-сайти, соціальні медіа та багато стороннього програмного забезпечення, наприклад POS-термінали, генерують дані, які можуть допомогти компаніям покращити їхні функції. Аналізуючи дані, підприємства можуть виявити тенденції та закономірності, які можуть керувати їх прийняттям рішень і діяльністю.

2. Автоматизація в ІТ передбачає заміну повторюваних процесів програмним забезпеченням і системами для зменшення ручної роботи та втручання. Автоматизація не тільки пришвидшує роботу, але й може допомогти знизити вартість експлуатації. Є кілька сфер, які можуть отримати вигоду від автоматизації ІТ, зокрема обробка даних, підтримка клієнтів і реєстрація помилок.

3. Хмарні обчислення – це надання обчислювальних послуг через Інтернет. Завдяки хмарним обчисленням підприємства можуть отримати доступ до серверів, сховищ, баз даних, власного програмного забезпечення та аналітики, не встановлюючи жодної інфраструктури у своїх приміщеннях. Хмарні обчислення забезпечують більшу гнучкість та інновації та можуть допомогти підприємствам скоротити витрати, насолоджуючись ефектом масштабу. У хмарних обчисленнях є кілька посад для розробників програмного забезпечення, інженерів та адміністраторів.

4. Кібербезпека – це захист інфраструктури інформаційних технологій, підключеної до Інтернету, від кіберзагроз. Компанії покладаються на експертів з кібербезпеки, щоб захистити свої ІТ-системи від несанкціонованого доступу. Брандмауери, антивірусне та антишпигунське програмне забезпечення – це деякі інструменти, які використовуються для запобігання зловмисним атакам.

5. Мережа є невід'ємною частиною інформаційних технологій. Це технологія, яка полегшує передачу даних між пристроями в мережі та спілкування між мережами. Протоколи, які керують передачею даних, а також програмне й апаратне забезпечення, що робить можливим спілкування в Інтернеті та всередині організацій, усі вони покладаються на мережеві системи. У багатьох організаціях ІТ-відділ зазвичай має спеціаліста, який спеціалізується на налаштуванні мережевих систем і вирішенні проблем, оскільки будь-які проблеми з мережевими системами можуть паралізувати роботу компанії.

6. Розробка програмного забезпечення та додатків – ще один тип сфери ІТ. Ця галузь створює операційні системи, які керують апаратними системами комп'ютерів, мережами та системами баз даних. Він також створює широкий спектр загальних і спеціалізованих програм для настільних комп'ютерів, мобільних пристроїв, серверів, систем керування базами даних та інших функцій.

7. Інфраструктура інформаційних технологій потребує регулярного

обслуговування та ремонту. Є персонал технічної підтримки, який гарантує, що ІТ-системи компанії мають сучасне обладнання та програмне забезпечення для безперебійної роботи. Окрім діагностики, усунення несправностей і вирішення технічних проблем, ІТ-експерти з технічного обслуговування та ремонту також можуть навчати кінцевих користувачів і документувати їхню діяльність для використання в майбутньому [14].

1.2 Специфіка інформаційних технологій, інформації, інформаційної культури на підприємстві

Інформаційні технології (ІТ) передбачають вивчення та застосування комп'ютерів і будь-якого типу телекомунікацій, які зберігають, витягують, вивчають, передають, маніпулюють даними та надсилають інформацію. Інформаційна технологія передбачає поєднання апаратного та програмного забезпечення, яке використовується для виконання основних завдань, які потрібні людям і використовуються ними щодня [15].

Стаття 1958 року, опублікована в *Harvard Business Review*, стосується інформаційних технологій, які складаються з трьох основних частин:

- обробки обчислювальних даних,
- підтримки прийняття рішень і програмного забезпечення для бізнесу [2].

Інформаційні технології стосуються всього, що пов'язано з обчислювальними технологіями, таких як мережі, апаратне забезпечення, програмне забезпечення, Інтернет або люди, які працюють з цими технологіями.

Інформаційні технології виконують наступні функції:

1. Управління інформаційними технологіями: ефективно поєднання політик і процесів для безперебійної роботи ІТ-систем за потребами організації.
2. Операції з інформаційними технологіями: функціонування ІТ можна

побачити в щоденній роботі ІТ-відділу (забезпечує технічну підтримку, тестування безпеки, обслуговування мережі та керування пристроями).

3. Апаратне забезпечення та інфраструктура: фізичні компоненти інформаційних технологій належать до апаратного забезпечення ІТ. Це включає в себе налаштування та обслуговування такого обладнання, як телефонні системи, маршрутизатори, сервери та ноутбуки [6].

Важливість інформаційних технологій у бізнесі величезна. Це допомагає кожному сектору бізнесу автоматизувати його процеси та системи для досягнення цілей, отримання прибутку та зниження неефективності їхньої роботи. Цінність бізнес-інформаційних технологій зростає з кожним днем у таких сферах, як комерційні операції, для задоволення вимог клієнтів і нормативних вимог.

Мета бізнес-інформаційних технологій полягає в тому, щоб задовольнити щоденні зростаючі потреби галузей промисловості та виправдати зростаючі очікування клієнтів у кожній галузі.

Щоб підтримувати баланс між складними комп'ютерними системами та правильними методами ведення бізнесу, роботодавці звертають увагу на надійні бізнес-інформаційні технології.

Бізнес ІТ підтримує компанії в апаратній системі, програмному забезпеченні, системі та всіх змінах у процедурах. Завдяки належному управлінню технологіями обслуговувати клієнтів стане справді легше, оскільки це сприяє підвищенню залученості співробітників, надає доступ до інформації та забезпечує гнучкість у реагуванні на бізнес-завдання [7].

Щоб досягти успіху в будь-якій сфері бізнесу, є дві нематеріальні речі, включаючи відповідні знання та інформацію, які дуже важливі. Ділова інформаційна технологія ефективно поєднує управлінські навички та комунікаційні технології з інформаційною компетентністю. Завдяки надійній системі зв'язку та інформації компанія може мінімізувати свої ризики, зміцнити свою систему та підтримувати свої бізнес-стратегії.

Професіонали бізнес-інформаційних технологій пропонують

моделювання та експертизу з безпеки даних, управління та оновлення системи. Інформаційні технології допомагають будувати і розвивати комерцію та бізнес-сектор і створювати максимально можливий результат. Завдяки розвитку інформаційних технологій час, необхідний різним секторам для створення бізнесу, скорочено до мінімуму. Він забезпечує електронну безпеку, зберігання та ефективний зв'язок.

Найперша причина, чому ІТ важливі, це можливість модернізації. Інформаційні технології також змінюють спосіб роботи людей, забезпечуючи інфраструктуру для гнучких домовленостей, як-от віддалена робота та дистанційна робота [12].

Завдяки наявності інструментів для співпраці співробітники або підрядники можуть працювати в будь-якому місці, одночасно маючи можливість співпрацювати над проектами зі своїми командами. Можливість забезпечити гнучкість роботи допомагає роботодавцям скоротити операційні витрати та надає доступ до більшої кількості талантів, оскільки компанії можуть наймати людей на міжнародному рівні.

Роль інформаційних технологій полягає у наступному:

1. Підприємство. З появою комп'ютерів усе обличчя ділового світу змінилося. Для швидкого управління різними відділами бізнесу важливо використовувати інформаційні технології, і це можливо за допомогою комп'ютерів і програмного забезпечення. Використання інформаційних технологій можна побачити в таких відділах, як фінанси, кадри, виробництво та безпека. Підприємствам, яким потрібно створювати веб-сайти, потрібні веб-дизайнери та розробники. Програмісти, системні аналізатори, хмарні інженери та широкий спектр інших професіоналів в ІТ-індустрії зараз виконують важливі функції, отримуючи гідний дохід.

2. Освіта. Технології дозволяють вчителям бути в курсі нових технологій і допомагають своїм учням бути в курсі останніх технологій, таких як використання планшетів, мобільних телефонів, комп'ютерів тощо в освіті.

3. Фінанси. Інформаційні технології відкривають торговцям і звичайним

людям двері для здійснення онлайн-покупок. Банки ведуть облік усіх операцій і рахунків за допомогою комп'ютерів. На відміну від раніше, тепер транзакції та інші угоди стали швидшими та легшими.

4. Охорона здоров'я. З інформаційними технологіями сфера медицини та охорони здоров'я зазнала величезних покращень. Для лікарів надсилання та отримання інформації, обстеження пацієнтів, обговорення з іншими фахівцями стали дуже зручними. Крім того, це скорочує час на оформлення документів.

5. Безпека. Онлайн-транзакції та ведення записів усіх онлайн-транзакцій тепер безпечніші, ніж раніше. Лише належне керівництво та особа, відповідальна за систему, можуть отримати доступ до даних в Інтернеті. Це забороняє будь-якій випадковій особі перевіряти деталі. Усе це стало можливим завдяки надійності системних паролів. Тільки дозволені органи мають доступ до вашої інформації.

6. Спілкування. З удосконаленням інформаційних технологій посилилася глобалізація. Світ стає ближчим, і світова економіка швидко стає єдиною взаємозалежною системою. Інформацією можна швидко й легко ділитися з усього світу, а бар'єри мовних і географічних кордонів можна зруйнувати, коли люди обмінюються ідеями та інформацією один з одним.

7. Працевлаштування. З інформаційними технологіями з'явилися нові робочі місця. Це створює нові робочі місця для програмістів, розробників обладнання та програмного забезпечення, системних аналізаторів, веб-дизайнерів та багатьох інших. Інформаційні технології відкрили абсолютно нові сфери та тисячі робочих місць для ІТ-фахівців [13].

Пропонуємо навести перелік переваг інформаційних технологій у кожній сфері:

1. З розвитком ІТ можна отримати доступ до системи компанії з будь-якого місця. Не обов'язково, щоб співробітники був тільки в офісі. Легкий доступ до системи безсумнівно підвищує продуктивність без фізичної присутності людини в офісі.

2. Існує величезний попит на ІТ-фахівців у різних сферах. Попит відкриває величезну можливість для ІТ-фахівців вивчити цю сферу та проявити свій талант. Сфера ІТ пропонує людям працювати в області комп'ютерного програмування, системного аналізу, тестування, розробки програмного та апаратного забезпечення, дизайну веб-додатків тощо.

3. З розвитком інформаційних технологій сфера освіти змінила свій світогляд і прийняла сучасний спосіб викладання та навчання. Навчання на дошці – це вже застаріле. Вчителі та заклади використовують сучасні гаджети для навчання своїх учнів. Комп'ютер із підключенням до Інтернету допомагає учням вивчати нове та легко та глибоко розуміти теми.

4. Інформаційні технології допомагають і пацієнтам. Тепер вони можуть зв'язатися з лікарями та отримати консультацію онлайн. Крім того, існує багато віртуальних додатків для охорони здоров'я, доступних для надання вказівок. Електронні медичні записи та телемедицина забезпечують ефективно та якісне здоров'я пацієнтів.

5. У світі технологій, з інформаційними технологіями, недоліки часу та відстані в бізнес-діяльності були усунені. Тепер купувати і продавати занадто легко. Клієнти також можуть купувати онлайн у своїх місцевих і міжнародних постачальників.

6. Завдяки бездротовим комунікаційним середовищем транслювати новини стало набагато легше. Лише кілька секунд потрібно, щоб дізнатися новини з будь-якого куточка світу.

7. Використання Інтернету на мобільних телефонах, планшетах, ноутбуках, iPod та інших гаджетах пропонує нам необмежений доступ до розважальних засобів. Люди можуть дивитися фільми чи нові пісні на платформах OTT.

8. З інформаційними технологіями спілкування між людьми стало дешевшим, легшим і швидшим, ніж будь-коли раніше. Надсилати текстові повідомлення, відеодзвінки та надсилати електронні листи сьогодні так просто. В Інтернеті доступно дуже багато додатків для надання цих послуг.

9. З інформаційними технологіями можна побачити і зрозуміти значення глобалізації. Сьогодні світ знаходиться на одній платформі, і немає фізичних бар'єрів між націями. Тепер люди стали «глобальними» громадянами [11].

У сучасному світі потрібні інформаційні технології, щоб налагоджувати швидкий зв'язок, підтримувати електронне зберігання та захищати записи. Простим способом ІТ створюють систему електронного зберігання для забезпечення захисту записів компанії. Вимоги клієнтів щодо захищених файлів обслуговування, і все це стало можливим завдяки ІТ.

Інформаційні технології важливі в повсякденному житті, оскільки допомагають справлятися з щоденними динамічними речами. Технологія пропонує різні інструменти для прискорення розвитку та обміну інформацією. Обидві ці речі є метою ІТ, щоб полегшити завдання та вирішити багато проблем.

Кар'єра в галузі інформаційних технологій пропонує надійну роботу та розвиток із хорошою зарплатою. Отримання ступеня в галузі інформаційних технологій не тільки готує спеціалістів у сфері ІТ з хорошою зарплатою та гарантією роботи [19].

Інформаційні технології дозволяють обмінюватися знаннями по всьому світу. Завдяки ІТ сьогодні не лише учні, але й викладачі користуються перевагами та залишаються в курсі подій. Інформаційні технології важливі для точного обміну знаннями та інформацією, викладання та навчання.

Організаційну інформаційну культуру можна визначити як поведінкові норми та цінності, які проявляють працівники до інформації. Цей вид корпоративної культури є важливим та специфічним, оскільки правильне споживання інформації, формування культури даних є частиною успіху компанії.

Культура даних – це колективна поведінка та переконання людей, які цінують, практикують і заохочують використання даних для покращення процесу прийняття рішень. У результаті дані влітаються в діяльність, мислення та ідентифікацію організації. Культура даних надає всім у

організації знання, необхідні для того, щоб справді керуватися даними та вирішувати найскладніші бізнес-завдання [21].

Розглянемо способи формування інформаційної культури на підприємстві:

1. Можливо порівнювати дані й аналітику з бізнес-результатами.
2. Треба визначити пріоритетні дані в процесі прийняття рішень і бізнес-процесах.
3. Можливо об'єднатися задля спільної місії, щоб керувати даними.

1.3 Проблеми застосування інформаційних технологій на підприємстві

Незважаючи на те, що цифрова революція проходить протягом багатьох років, однак, у багатьох випадках вона все ще лише на початковій стадії. Останні постійні досягнення ІТ стали головними героями процесу соціально-економічного розвитку. У той час як деякі компанії вже почали використовувати великі можливості, які може запропонувати розвиток індустрії інформаційних технологій, багато інших ще не почали ефективно брати участь. У зв'язку з цим існує багато проблем, з якими стикаються багато компаній навколо управління інформаційними технологіями [25].

Пандемія зумовила необхідність використання програм онлайн-комунікації, таких як Zoom, Teams тощо, що висунуло додаткові вимоги до бізнесу щодо отримання нових навичок, щоб відповідати потребам часу.

У звітах аудитів ефективності у сфері інформаційних технологій, опублікованих Державною аудиторською службою (НАУ), представлені численні недоліки у використанні інформаційних технологій, інформаційної безпеки та слабкий контроль в інформаційних системах. З проведених аудитів видно, що, незважаючи на інвестиції в ці програми, жодна з них не досягла повної мети, заради якої їх фінансували [36].

Вкрай важливо застосувати інструменти та технології для інтеграції ІТ

у повсякденні процеси компанії. Це забезпечить прогрес і виживання будь-якого бізнесу. Коли бізнес працює ефективно, продуктивність працівників зростає. А коли продуктивність зростає, шанси на максимальне задоволення клієнтів також зростають. За оцінками, у 2022 році світові витрати на ІТ-індустрію досягнуть приблизно 5,3 трильйона доларів США. Очікується, що Азія дасть 31% внеску в ІТ-індустрію [37].

Підприємства покладаються на інформаційні технології, які вони використовують. Інформаційні технології є провідною основою для будь-якої організації: від керування дистанційною роботою співробітників до створення автоматизованих робочих процесів і до освоєння цифрової трансформації в хмару. Без захищеної ІТ-інфраструктури бізнес-операції можуть зіткнутися з технічними проблемами, які призводять до зниження продуктивності та вразливості інформаційної безпеки.

Інформаційні технології в епоху глобалізації та бізнес-конкуренції відіграють життєво важливу роль у стійкості бізнес-організацій. Людські ресурси, якими володіє керівництво, повинні добре управлятися, щоб мати компетенцію, необхідну компанії, і бути силою для виробництва якісної продукції.

Компанії, які хочуть інтегрувати ІТ у свою систему, повинні бути готові до певних викликів. Пропонуємо виділити наступні виклики ІТ:

1. Інформаційна безпека та захист. Одним із головних викликів, з якими сьогодні доводиться стикатися ІТ, є безпека або кібербезпека. Обсяг даних, ідентифікацій та особистої інформації, якими ділиться компанія і з якими щодня взаємодіємо, настільки великий, що захистити їх стало проблемою, враховуючи дуже високу вартість зазначених активів і потенційну шкоду від помилки.

Однією з головних проблем у застосуванні ІТ є наявність надійної системи кібербезпеки. Майже щодня співробітники компанії діляться величезними обсягами особистої інформації, даних і ідентифікаторів. Таким чином, зберегти все в безпеці стає важко. Правила компанії наголошують на

створенні надійної системи захисту інформації. Захист конфіденційних IP-даних, інформації про клієнтів і фінансових документів є життєво важливим. Вони підтримують бізнес конкурентоспроможним і здоровим.

2. Доступність. Доступність і доступність даних має вирішальне значення, особливо для профілів старшого рівня в організації. Зробити дані доступними для всіх сторін було б дуже легко завдяки сумісності. Однак, незважаючи на те, що переваги, які він може принести, добре відомі, IT-спеціалісти все ще повинні вирішити багато завдань, щоб розширити можливості користувачів.

3. Сильні мережі. Захист стійких і масштабованих внутрішніх мереж є важливою, але також і серйозною проблемою. Рішення мають не лише задовольняти поточні потреби, але й орієнтуватися на майбутнє та враховувати потенційні технологічні досягнення для мінімізації старіння в організації.

Наявність надійних і захищених внутрішніх мереж важлива для бізнесу. Ці мережі мають бути як масштабованими, так і стійкими, що є проблемою для бізнесу. Поточні рішення повинні задовольняти існуючі потреби бізнесу. Але вони також повинні вміти мати справу з потенційними майбутніми технологічними досягненнями. Це мінімізує збої в організації, яка впроваджує нові технології. Однак наразі не так багато компаній підтримують такі міцні мережі. Таким чином, передові IT-додатки втрачають сумісність із існуючими системами бізнесу.

4. Системна інтеграція. Забезпечення правильної інтеграції різних служб, написаних різними технологіями чи мовами, є проблемою впровадження IT-технологій у багатьох організаціях. Проте складність інтеграції – це невелика ціна за її переваги.

5. Зниження витрат. Існує постійний тиск на IT-лідерів щодо скорочення витрат, продовжуючи впроваджувати інновації та підвищення продуктивності. Коли конкурентоспроможні організації знаходять способи забезпечити ту саму функціональність за меншу вартість, вони можуть

зосередити свої інвестиції на інновації. У міру того, як ІТ-технології продовжують прогресувати та розвиватися швидкими темпами, продовжуватимуть з'являтися нові способи забезпечувати більше за менші гроші, і організації повинні переконатися, що вони випереджають цю проблему.

ІТ-лідери залишаються під постійним тиском щодо скорочення загальних витрат організацій на обробку даних. На додаток до цього, їм потрібно не відставати від продуктивних та інноваційних поставок. Крім того, конкурентоспроможні організації завжди змагаються, щоб забезпечити подібну продуктивність за менших витрат. З розвитком ІТ потреба надавати більше за менші витрати збережеться. Організації активно шукатимуть і створюватимуть нові способи відповідати цим очікуванням. З конкурентної точки зору це добре. Але випередження може стати постійним викликом для організацій.

6. ІТ-інтеграції та оновлення. Цифровізація будь-якого сектора вимагає постійного оновлення та управління інтеграцією. Деякі підприємства можуть інтегрувати нові технології зі своїми застарілими системами. Інші можуть повністю замінити існуючі системи новою інфраструктурою. Процес дорогий і дуже трудомісткий. І є ризик не отримати бажаного результату. Наприклад, API не може належним чином взаємодіяти між системами.

Крім того, оновлення програмного забезпечення та обладнання зазвичай може перевищувати бюджет компанії і займати більше часу. Таким чином, наявність ефективного плану управління ІТ є обов'язковою умовою. Це може усунути ризики, пов'язані з оновленнями та інтеграціями для сучасного бізнесу. Забезпечення синхронізації різноманітних технологій одна з однією є типовою проблемою впровадження ІТ [35].

Підбиваючи підсумки зазначимо, що найбільшими викликами у сфері ІТ є наступні:

1. Інформаційна безпека і захист.
2. Доступність.

3. Масштабованість внутрішніх мереж.
4. Універсальний доступ.
5. Системна інтеграція.
6. Зниження витрат.
7. Оновлення системи.

РОЗДІЛ 2 ОЦІНКА І АНАЛІЗ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ НА ПІДПРИЄМСТВІ ТУРИСТИЧНОЇ СФЕРИ «МЕРКУРІЙ»

2.1 Організаційно-правова характеристика досліджуваного підприємства

Екскурсійні операції зосереджені на забезпеченні та організації відпочинку клієнтів шляхом бронювання, укладання контрактів та комплектування різних компонентів туру. Це включає комплексне управління транспортом, готелем, гідами, харчуванням, екскурсіями та польотами. Туристичне агентство займається адмініструванням та продажем тур пакетів від різних туроператорів. Їх основний обов'язок – підібрати найбільш відповідний пакет відповідно до потреб клієнта. Ключова відмінність між туристичним агентством і туроператором полягає в тому, що в той час як перший спеціалізується на різноманітних напрямках, другий зосереджується на вибраній концентрації напрямків.

Підприємство **ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ ТУРИСТИЧНА ФІРМА «МЕРКУРІЙ»**, код ЄДРПОУ 38665416, було зареєстровано 01.04.2013. Розмір статутного капіталу юридичної особи складає 5 000 грн. 00 коп. Компанія не перебуває у процесі припинення. **ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ ТУРИСТИЧНА ФІРМА «МЕРКУРІЙ»** зареєстрована за юридичною адресою Україна, Львівська обл., м. Львів, вул. Личаківська, буд. **, кв. ** А. Контактна інформація фірми ТЗОВ ТФ "МЕРКУРІЙ" - 38-095-028-81-68.

Керівником фірми є Михайлова Вікторія Володимирівна.

Організаційно-правова форма організації є товариство з обмеженою відповідальністю.

Компанія вже працює 11 років та була зареєстрована 01.04.2013 р.

Основними видами діяльності (КВЕД) є:

- 79.12 Діяльність туристичних операторів;
- 79.11 Діяльність туристичних агентств;
- 79.90 Надання інших послуг бронювання та пов'язана з цим діяльність.

Засновниками товариства є:

– Михайлова Вікторія Володимирівна, яка володіє 99,00 % статутного капіталу, що складає 4 950 грн. 00 коп.

– Гула Надія Михайлівна, яка володіє 1 % статутного капіталу, що складає 50 грн. 00 коп.

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
ТУРИСТИЧНА ФІРМА «МЕРКУРІЙ» було взято на облік в податкових
органах:

1. Головне управління регіональної статистики. Дата взяття на облік:
02.04.2013 р.

2. Головне управління ДПС у Львівській області, Галицьке управління,
Галицька державна податкова інспекція. Дата взяття на облік: 02.04.2013 р.,
номер взяття на облік: 13041358198 (реєстр платників податку).

3. Головне управління ДПС у Львівській області, Галицьке управління,
Галицька державна податкова інспекція. Дата взяття на облік: 02.04.2013 р.,
номер взяття на облік: 07/00-13817 (реєстр платників єдиного внеску).

Діяльність компанії здійснюється у відповідності до законодавства
України:

1. Конституція України.
2. Закон України «Про туризм».
3. Закон України «Про ліцензування видів господарської діяльності».
4. Закон України «Про захист прав споживачів».

Діяльність туристичних операторів включає:

- організацію та проведення турів, що їх реалізують через туристичні
агентства або безпосередньо туристичними операторами.

Організація турів може включати:

- перевезення
- забезпечення місця проживання
- харчування
- відвідування музеїв, місць історичних і культурних пам'яток, театральних, музичних або спортивних заходів.

Діяльність туристичних агентств включається:

- діяльність агентств, задіяних в організації подорожей, турів і наданні послуг із розміщення для короткотермінового проживання на основі їх оптового та роздрібного продажу широкому колу споживачів або комерційним клієнтам.

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
ТУРИСТИЧНА ФІРМА «МЕРКУРІЙ» також надає інші послуги бронювання та пов'язані з цим діяльність:

- бронювання транспорту, готелів, ресторанів, прокату машин, розважальних, спортивних заходів тощо;
- надання інших послуг, пов'язаних зі службою попередніх замовлень;
- продаж квитків на театральні, спортивні та інші розважальні заходи;
- послуги з надання підтримки та допомоги приїжджим:
 - а) надання інформації щодо турів;
 - б) послуги туристичних гідів;
- діяльність, спрямовану на розвиток туризму.

Організаційна структура туристичної компанії поділяється на чотири підрозділи:

- адміністративний відділ;
- відділ продажів і маркетингу;
- операційний відділ;
- відділ досліджень і розробок.

Директор та керівники вищого рівня координують і контролюють усі бізнес-діяльності. Крім того, усі критично важливі бізнес-рішення, включаючи стратегічні, фінансові, операційні, політичні тощо, приймаються в цій сфері

до того, як їх залучить вся компанія.

Адміністративний відділ включає кілька відділів, в тому числі адміністрацію, бухгалтерію, управління фінансами та управління персоналом. В компанії ці функції можуть виконувати кілька співробітників. Бухгалтер компанії також займатися іншою адміністративною діяльністю в офісі.

Операційний підрозділ є серцем туристичної компанії, де вся діяльність пов'язана з доставкою туристичних продуктів. У цьому підрозділі є:

- відділ операційних турів;
- контрактний відділ;
- агентський відділ.

Екскурсійно-операційний відділ або проектний відділ відповідає за фактичне виконання туристичних послуг, які планується реалізувати. Функції цього відділу включають:

- планування поїздок;
- проведення турів;
- обробку всіх необхідних бронювань;
- іншу підготовку до доставки продуктів/послуг клієнтам.

Контрактний відділ відповідає за управління та підтримку відносин з діловими партнерами та постачальниками послуг, такими як готелі, транспортні партнери, фрілансери тощо, де відбуваються поїздки та перебування.

Агентський відділ (або фронт-офіс): це місце, де здійснюються посередницькі дії. Цей відділ існує в бізнесі, який працює як туристичне агентство, щоб зв'язати потреби кінцевих споживачів із постачальниками послуг, такими як авіакомпанії, готелі, інші транспортні компанії тощо.

Відділ продажів і маркетингу розділений на дві окремі частини для кращого розрізнення. Усі дії, спрямовані на рекламу та маркетинг товарів і послуг, які пропонує агентство, а також ті, які спрямовані на дослідження та спостереження за конкуренцією та туристичною індустрією, здійснюються в комерційній та маркетинговій сфері. У цій сфері важливо розрізняти функції

продажів і маркетингу.

Відділ продажів відповідає за продаж товарів і послуг клієнтам. Основними завданнями цього відділу є управління відносинами з потенційними та існуючими клієнтами та надання рішень для клієнтів, які в кінцевому підсумку призводять до продажу. У деяких компаніях робота цього відділу не припиняється, коли клієнти забронювали поїздки. Від продавців може знадобитися продовжувати надавати послуги клієнтам шляхом подальшого спілкування з клієнтами після продажу.

Відділ маркетингу відповідає за інформування та залучення людей до бренду, продуктів і послуг підприємства. Маркетологи повинні використовувати дослідження та аналіз ринку, щоб зрозуміти інтереси потенційних клієнтів. Після цього можна розробити маркетингову кампанію або стратегію з використанням відповідних методів.

Відділ досліджень і розробок відповідає за створення нових продуктів/послуг або вдосконалення/удосконалення існуючих продуктів/послуг для підтримки конкурентних переваг компанії. Для деяких компаній цей підрозділ можна об'єднати з операційним відділом або частково об'єднати з відділом маркетингу. Аналізу ринкових даних і створення контенту, який сприятиме розвитку продуктів є дуже важливим для туристичної компанії. Індустрія туризму є конкурентоспроможною з багатьма конкурентами та швидкими темпами попиту споживачів. Тому, щоб розробити більш привабливі продукти та послуги, туристичним компаніям необхідно розуміти ринкові рухи, зміни в соціальному середовищі, потреби споживачів.

2.2 Оцінка і аналіз елементів інформаційних технологій, інформації, інформаційної культури на підприємстві

Сьогодні ІТ-технології дозволяють підприємствам легко обмінюватися

ресурсами та знаннями. Вони дозволяють синхронізувати інформаційні системи, що належать постачальникам і виробникам. Іншими словами, ІТ дозволяють інтегрувати бізнес-процеси між різними компаніями, наприклад, автоматизувати надсилання та отримання електронних замовлень, що стало досить поширеним останнім часом. За допомогою ІТ-додатків та їх належного використання організації можуть спільно створювати нові цінності для клієнтів [43].

В результаті наукового прогресу відбувся значний розвиток нових інформаційних технологій, які вплинули на такі сфери: засоби, методи та способи виробництва, процеси розподілу, процеси продажу та обслуговування. Економічна діяльність все більше характеризується мережами, де обслуговування сфери туристичних послуг є результатом взаємодії багатьох суб'єктів, які поділяють методи управління та нові технології.

Розвиток інформаційно-комунікаційних технологій призвів до того, що суспільство та економіка починають працювати за мережевою моделлю. У цій моделі окремі особи та підприємства створюють мережеві вузли, які з'єднані один з одним інформаційними та комунікаційними лініями, утворюючи технічну інфраструктуру, що підтримує співпрацю по всій мережі. Через постійний технологічний розвиток вимоги клієнтів також зростають. Кращого задоволення потреб клієнтів можна досягти за допомогою відповідної системи управління ІТ-послугами [45].

Аналізуючи роль інформаційних технологій і вплив їх використання на створення цінності компанії в повному життєвому циклі ІТ-послуг, можна визначити три основні цінності ІТ для підприємства туристичної сфери:

- Право власності на належні ІТ-послуги,
- Надання належних ІТ-послуг,
- Належне використання ІТ-послуг [1].

Володіння належними ІТ-послугами означає проектування та створення ІТ-послуг, які оптимально відповідають обсягу, якості та вартості, необхідним замовнику, і враховують зв'язок послуги з іншими функціонуючими та запланованими ІТ-послугами. Надання належних ІТ-послуг – це здатність

організації надавати послуги, зберігаючи належні параметри (якість, вартість тощо). Навпаки, належне використання ІТ-послуг залежить від того, чи підготувалися користувачі таких послуг і організації до оптимального використання послуг у повному обсязі.

Важливо системно вдосконалювати ІТ-послуги. Постійне вдосконалення ІТ-послуг включає програми модернізації (щоб підтримувати рівень ІТ-послуг, узгоджений раніше) і відповідати спектр і якість ІТ-послуг мінливим потребам бізнесу.

Епоха комп'ютерів представила новий елемент для підприємств, університетів та багатьох інших організацій: набір компонентів, які називаються інформаційною системою, яка займається збором і організацією даних та інформації. Інформаційна система описується як така, що складається з п'яти компонентів.

1. Комп'ютерне обладнання. Це фізична технологія, яка працює з інформацією. Апаратне забезпечення може бути таким маленьким, як смартфон, який поміщається в кишеню, або таким великим, як суперкомп'ютер, який заповнює будівлю. Апаратне забезпечення також включає периферійні пристрої, які працюють з комп'ютерами, такі як клавіатури, зовнішні диски та маршрутизатори. З появою Інтернету речей, у якому все, від побутової техніки до автомобілів і одягу, зможе отримувати та передавати дані, сенсори, які взаємодіють з комп'ютерами, проникають у людське середовище.

2. Програмне забезпечення. Апаратне забезпечення має знати, що робити, і це роль програмного забезпечення. Програмне забезпечення можна розділити на два типи: системне програмне забезпечення та прикладне програмне забезпечення. Основним компонентом системного програмного забезпечення є операційна система, наприклад Windows або iOS, яка керує роботою обладнання. Прикладне програмне забезпечення розроблено для виконання певних завдань, наприклад, роботи з електронною таблицею, створення документа або дизайну веб-сторінки.

3. Телекомунікації. Цей компонент з'єднує апаратне забезпечення разом у

мережу. Підключення може здійснюватися через дроти, наприклад кабелі Ethernet або оптоволокно, або бездротові, наприклад через Wi-Fi. Мережа може бути розроблена для об'єднання комп'ютерів у певній зоні, наприклад в офісі чи школі, через локальну мережу (LAN). Якщо комп'ютери більш розосереджені, мережа називається глобальною мережею (WAN). Сам Інтернет можна вважати мережею мереж.

4. Бази даних і сховища даних. У цьому компоненті знаходиться «матеріал», з яким працюють інші компоненти. База даних – це місце, де збираються дані та з якого їх можна отримати, зробивши запит із використанням одного або кількох конкретних критеріїв. Сховище даних містить усі дані в будь-якій формі, яка потрібна організації. Бази даних і сховища даних набули ще більшого значення в інформаційних системах із появою «великих даних», терміна для по-справжньому величезних обсягів даних, які можна збирати й аналізувати.

5. Людські ресурси та процедури. Останнім і, можливо, найважливішим компонентом інформаційних систем є людський елемент: люди, які потрібні для керування системою, і процедури, яких вони дотримуються, щоб знання у величезних базах даних і сховищах даних можна було перетворити на навчання, яке може інтерпретувати що трапилося в минулому та керувати майбутніми діями [8].

Також ІТ повинні відповідати міжнародним стандартам:

1. ISO Quality management. URL: <https://www.iso.org> [38].
2. ISO 9000 family – Quality management // International Organization for Standardization. URL: <https://www.iso.org/iso-9001-quality-management.html>
<https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/en/PUB100080.pdf> [39].
3. ISO 14000 family – Environmental management // International Organization for Standardization. URL: <https://www.iso.org/iso-14001-environmental-management.html> [40].
4. ISO 26000 – Guidance on social responsibility // International

Organization for Standardization. URL: <https://www.iso.org/standard/42546.html>[41].

5. ISO/IEC 27000 family – Information security management systems // International Organization for Standardization. URL: <https://www.iso.org/isoiec-27001-information-security.html> [42].

Інформаційні технології у підприємствах туристичної сфери це:

- використання комп'ютерів;
- використання сховищ;
- використання мережевих та інших фізичних пристроїв;
- інфраструктури та процесів для створення, обробки, зберігання, захисту та обміну всіма формами електронних даних.

Як правило, ІТ використовуються в контексті бізнес-операцій, на відміну від технологій, що використовуються в особистих або розважальних цілях. Комерційне використання ІТ охоплює як комп'ютерні технології, так і телекомунікації.

Інформаційні технології охоплюють широкий спектр технологій і систем, які використовуються для зберігання, пошуку, обробки та передачі даних для конкретних випадків використання [44].

Загальні типи інформаційних технологій, які використовуються на підприємстві туристичної сфери «МЕРКУРІЙ» включають наступне:

1. Інтернет і веб-технології. Це включає інструменти та протоколи, які використовуються для доступу до інформації в Інтернеті, навігації та взаємодії з нею. Приклади включають:

- веб-браузери,
- веб-сайти,
- веб-сервери,
- мову гіпертекстової розмітки,
- каскадні таблиці стилів,
- JavaScript,
- HTTP;

– інші пов’язані з Інтернетом технології.

2. Хмарні обчислення. Це передбачає доставку обчислювальних ресурсів і послуг через Інтернет на основі оплати за використання. Це може включати:

- інфраструктуру як послугу,
- платформу як послугу,
- програмне забезпечення як послугу;
- параметри хмарного сховища.

3. Бази даних. Це включає ІТ-системи та програмне забезпечення, що використовується для зберігання, організації та отримання даних. Приклади включають:

- MySQL;
- NoSQL;
- системи управління реляційними базами даних;
- MongoDB.

4. Штучний інтелект і машинне навчання. ІТ-технології на основі штучного інтелекту та машинного навчання використовують алгоритми та статистичні моделі, щоб дозволити комп’ютерам виконувати завдання, які зазвичай потребують людського інтелекту. Приклади включають:

- розпізнавання мови;
- розпізнавання зображень;
- обробку природної мови.

5. Кібербезпека. Цей тип ІТ включає технології та найкращі практики, призначені для захисту ІТ-систем, мереж і даних від несанкціонованого доступу, кібератак та інших загроз безпеці. Кібербезпеку можна забезпечити за допомогою:

- брандмауерів;
- антивірусного програмного забезпечення;
- шифрування;
- систем виявлення вторгнень і політик безпеки.

6. Інтернет речей. Це включає мережу взаємопов’язаних пристроїв і

датчиків, які збирають, обмінюються та аналізують дані. Технології ІТ дозволяють інтегрувати фізичні об'єкти в комп'ютерні системи, забезпечуючи автоматизацію, моніторинг і контроль у різних областях.

7. ІТ управління. Це передбачає створення політики та правил організації для забезпечення ефективної роботи.

8. Аналітика даних і бізнес-аналітика. ІТ зосереджується на інструментах і техніках для отримання інформації з великих наборів даних для підтримки прийняття рішень і бізнес-операцій. Це може включати:

- аналіз даних;
- статистичний аналіз;
- візуалізацію даних;
- прогнозне моделювання.

ІТ-відділ повинен займатись системою організації, мережі, програми, дані та інформація підключаються та функціонують належним чином. ІТ-команда займається такими трьома основними напрямками:

1. Розгортання та підтримка бізнес-додатків, послуг та інфраструктури, включаючи сервери, мережі та сховище.

2. Моніторинг, оптимізація та усунення несправностей у роботі додатків, послуг та інфраструктури.

3. Нагляд за безпекою та керуванням програмами, послугами та інфраструктурою [26].

Персонал підприємства туристичної сфери «МЕРКУРІЙ» мають різні обов'язки в команді, в тому числі ІТ, які можна розділити на такі ключові сфери:

1. Адміністрація. Адміністратори займаються повсякденним розгортанням, роботою та моніторингом ІТ-середовища, включаючи системи, мережі та програми. Адміністратори часто виконують низку інших обов'язків, таких як оновлення програмного забезпечення, навчання користувачів, керування ліцензіями на програмне забезпечення, закупівлі, безпека, керування даними та спостереження за дотриманням бізнес-процесів і вимог відповідності. Ефективне делегування також є частиною ІТ-адміністрування та має вирішальне

значення для продуктивності команди.

2. Підтримка. Співробітники служби підтримки спеціалізуються на відповідях на запитання, зборі інформації та керуванні зусиллями з усунення несправностей апаратного та програмного забезпечення. ІТ-підтримка часто включає в себе управління ІТ-активами та змінами, допомогу адміністраторам із закупівлями, обробку резервних копій і відновлення даних і додатків, моніторинг і аналіз журналів та інших інструментів моніторингу ефективності та дотримання встановлених робочих процесів і процесів підтримки.

3. Додатки. Підприємство покладається на програмне забезпечення для виконання роботи. Деякі програми, як-от серверні програми електронної пошти, закуповуються та розгортаються третіми сторонами. Але багато організацій зберігають штат кваліфікованих розробників, які створюють додатки та інтерфейси, такі як інтерфейси програмування додатків, необхідні для забезпечення критичних бізнес-можливостей і послуг. Програми можуть бути закодовані на широкому спектрі популярних мов програмування та інтегровані з іншими програмами для створення плавної та безперебійної взаємодії між різними програмами. Розробникам також можуть доручити створення інтерактивних бізнес-сайтів і створення мобільних додатків. Тенденція до парадигм гнучкої або безперервної розробки вимагає від розробників все більшої участі в ІТ-операціях, таких як розгортання та моніторинг додатків.

4. Відповідність. Підприємство зобов'язане дотримуватися різноманітних державних і галузевих нормативних вимог. ІТ-спеціалісти відіграють важливу роль у забезпеченні та моніторингу доступу до бізнес-даних і додатків, щоб гарантувати, що такі ресурси використовуються відповідно до встановленої політики управління бізнесом, яка відповідає нормативним вимогам. Такий персонал активно займається завданнями безпеки та регулярно взаємодіє з юридичними та бізнес-групами, щоб запобігати, виявляти, розслідувати й повідомляти про можливі порушення [23].

Також пропонуємо розглянути категорії програмного забезпечення:

1. Системне програмне забезпечення. Системне програмне забезпечення

охоплює комп'ютерні програми, які керують основними обчислювальними функціями. Вони включають наступне:

- операційні системи (ОС);
- BIOS;
- завантажувальні програми;
- монтажники;
- драйвери пристроїв.

2. Прикладні програми.

Приклади бізнес-додатків включають наступне:

- бази даних, наприклад Microsoft SQL Server;
- системи транзакцій, такі як введення замовлень у реальному часі;
- сервери електронної пошти, наприклад Microsoft Exchange;
- веб-сервери:

а) Apache;

б) Microsoft Internet Information Services;

- керування взаємовідносинами з клієнтами:

а) Oracle NetSuite;

б) HubSpot;

- системи планування ресурсів підприємства, включаючи SAP S/4HANA.

Ці програми використовують запрограмовані інструкції для маніпулювання, консолідації, розподілу та іншої роботи з даними для бізнес-цілей [24].

Мобільні програми, які працюють на смартфонах, планшетах та інших портативних пристроях, зазвичай підключаються до хмарних додатків або програм центру обробки даних через Інтернет. Ці додатки розширили сферу застосування обчислювальної техніки та створили нову категорію програмного забезпечення та телекомунікацій, для обслуговування яких потрібні спеціальні знання.

Апаратне забезпечення відноситься до фізичних компонентів комп'ютера, які мають багато різних форм, включаючи монітор, сервери, центральний

процесор, клавіатуру та мишу. Комп'ютерні сервери запускають бізнес-додатки. Сервери взаємодіють з клієнтськими пристроями в моделі клієнт-сервер. Вони також спілкуються з іншими серверами через комп'ютерні мережі, які зазвичай підключаються до Інтернету [33].

Зберігання – ще один тип обладнання. Це будь-яка технологія, яка зберігає інформацію як дані. Сховище може бути локальним на певному сервері або спільним для багатьох серверів, його можна встановити локально або отримати доступ через хмарну службу. Інформація, яка зберігається, може приймати різні форми, включаючи файли, мультимедіа, телефонію, веб-дані та дані датчиків. Обладнання для зберігання даних включає енергозалежну оперативну пам'ять (оперативну пам'ять), а також енергонезалежну стрічку, жорсткі диски та твердотільні накопичувачі [18].

Телекомунікаційне обладнання, що включає мережеві інтерфейсні карти, кабелі, бездротові засоби зв'язку та комутаційні пристрої, з'єднує апаратні елементи між собою та із зовнішніми мережами.

2.3 Аналіз проблем застосування інформаційних технологій, інформації, інформаційної культури на підприємстві

Існують загальні ІТ-проблеми, які підприємства туристичної сфери, повинні визначити та вирішити, оскільки ці проблеми можуть негативно вплинути на ріст компанії та збільшити витрати. Ці ІТ-проблеми можуть бути як незначними, як погане підключення до Інтернету, так і такими великими, як вразливість системи, яка зупиняє роботу компанії [32].

Незалежно від впливу, вкрай важливо застосовувати проактивний підхід, розуміючи такі проблеми та готуючись до них. ІТ-проблеми призводять до втрати продуктивності.

Усе, від перебоїв у роботі Інтернету до програмних збоїв, може

спричинити серйозні збої в продуктивності компаній. Коли від співробітників вимагається витратити більше часу на вирішення проблем з комп'ютером, ніж на виконання завдань, пов'язаних із роботою, час виконання зростає, а контроль якості падає.

Прошли ті часи, коли можна було сміливо припускати, що клієнти чи співробітники компанії були єдиними, хто намагався отримати доступ до інформації підприємства туристичної сфери. Хакери націлені на підприємства з незахищеними мережами. Якщо у комп'ютерного забезпечення компанії немає поточного антивірусного програмного забезпечення чи надійного брандмауера, є висока ймовірність того, що навіть якщо у компанії ще не було проблем, хтось уже міг отримати доступ до ваших даних без вашого відома [10].

Пропонуємо розглянути найпоширеніші проблеми застосування інформаційних технологій, інформації, інформаційної культури на підприємстві туристичної сфери «МЕРКУРІЙ» та способи їх вирішення:

1. Відсутність кваліфікованого ІТ-персоналу. Важливість підтримки ІТ-спеціалістів може бути дуже поширеною проблемою ІТ для більшості компаній. У більшості випадків недосвідчений персонал не знає, як вирішити проблему, і просто відчуває стрес. А це позначається на їх загальній продуктивності.

Існує багато способів боротьби з цією поширеною проблемою, один із яких – найняти ІТ-фахівця. Оскільки вони знають про вирішення типових ІТ-проблем, характерних для туристичної галузі. Іншим вирішенням цієї проблеми є навчання поточних співробітників тому, як вирішувати різні ситуації, які можуть виникнути з технологічними проблемами, що може допомогти зменшити стрес [31].

2. Недбалий підхід до онлайн-безпеки. Однією з найпоширеніших проблем ІТ є недбалий підхід до онлайн-безпеки. Це одне з найскладніших для вирішення, оскільки воно для кожного різне.

На відміну від інших поширених типів технічних проблем, які можна

вирішити за допомогою швидкого вирішення, перезавантаження або застосування корисних стратегій, щоб найняти професіонала. Недбалий підхід або неправильне рішення вимагають вжити заходів за межами комп'ютерної сфери та вжити запобіжних заходів, щоб запобігти повторному виникненню цієї проблеми.

Один із способів захистити інформацію підприємства туристичної сфери «МЕРКУРІЙ» від проблем з ІТ – це налаштувати такі речі, як:

- регулярна зміна паролів для співробітників і клієнтів;
- кілька процесів аутентифікації;
- обмеження доступу до певних систем для співробітників, яким це не потрібно;
- створення письмової політики використання Інтернету для співробітників.

Це захистить бізнес від хакерів та інших проблем, які намагаються знайти простий шлях до веб-сайту компанії чи системи організації [34].

3. Низька відвідуваність ІТ-практикуму та відсутність плану на випадок надзвичайних ситуацій. Наявність плану на випадок надзвичайних ситуацій допоможе боротися з багатьма ІТ-проблемами.

Запам'ятовування простих кроків, як-от вимикання будь-яких електричних приладів поблизу або навколо комп'ютера, коли на нього вплинула вода (щоб запобігти короткому замиканню), може мати велике значення, якщо щось трапиться.

Однак, щоб швидко діяти в таких ситуаціях, співробітникам компанії потрібні відповідні знання. А конференції та тренінги є чудовими інструментами, щоб тримати співробітників у курсі цінної інформації, яка стане в нагоді в надзвичайних ситуаціях. Однак, якщо вони не відвідують ці семінари, компанія втрачає величезну можливість [11].

Для компаній наявність досвідченого професіонала в межах досяжності для зв'язку під час надзвичайних ситуацій також вирішення проблеми. Це зменшить рівень стресу та паніки, які можуть виникнути разом із проблемами

технології в цілому.

Але щоб належним чином навчити своїх розробників, треба заохочувати їх відвідувати семінари, на яких навчать вирішувати надзвичайні ІТ-проблеми.

4. Ненадійне підключення до Інтернету та проблеми з пропускнуою здатністю. Співробітники повинні мати достатній доступ до Інтернету в будь-який час, оскільки виконання туристичних послуг може бути будь-який час. І ця поширена ІТ-проблема стала більш поширеною, ніж будь-коли раніше, оскільки доступ до Wi-Fi став одним із найбільш затребуваних товарів на цій планеті.

Це також проблема, яка стосується багатьох компаній, просто тому, що і власники бізнесу, і їхні працівники схильні забути, наскільки важливою є швидкість пропускання. Швидкість підключення до Інтернету коливається через низку внутрішніх апаратних обмежень, рівнів обслуговування провайдера, перевантаженість самих мереж або природні явища, такі як погода чи космічні явища.

Для вирішення вищезазначеної проблеми, треба відповісти на наступні питання:

- який інтернет-роутер компанії?
- який провайдер компанії?
- яка електропроводка в офісі компанії? [7]

У разі ненадійного підключення до Інтернету можна вирішити проблеми, знайшовши досвідченого професіонала, який за потреби зможе налаштувати нову мережу в офісній будівлі.

5. Застаріла технологія. Застаріла технологія – це проблема, яка могла бути спричинена ненадійним підключенням до Інтернету, хоча вона також поширена в компаніях, які не намагаються шукати нові технологічні інновації або не мають для цього ресурсів.

Цю проблему можна вирішити, переконавшись, що все програмне та апаратне забезпечення сумісні з останніми оновленнями від виробника. Коли випускається абсолютно нове програмне або апаратне забезпечення, якщо

воно пропонує більше можливостей або кращий захист, ніж поточне, рекомендується перейти на нього. Керівник підприємства туристичної сфери «МЕРКУРІЙ» повинен витратити деякий час на дослідження типів змін, які очікуються на горизонті, щоб випереджали події.

6. Повільний час інтернет-з'єднання. Нікому не потрібні повільні технологічні пристрої та програми. Досить погано, коли швидкість інтернет-з'єднання повільна, але ще гірше, коли є якась затримка з пристроями.

Виконання регулярного технічного обслуговування мережі компанії та окремих комп'ютерів є ключовим. Потрібно стежити за технічною документацією, щоб переконатись у відсутності конфліктів програмного забезпечення, позбутися будь-яких підозрілих програм і, можливо, оновити апаратне забезпечення, якщо це необхідно.

7. Вразливість безпеки. Однією з найпоширеніших ІТ-проблем для компаній у всьому світі сьогодні є безпека та вразливість. Крім хакерів, зловмисного програмного забезпечення, витоку даних і крадіжки особистих даних, здається, що кожна компанія має одну або кілька причин для занепокоєння щодо рівня безпеки своєї компанії.

Для вирішення вищезазначеної проблеми можна використовувати розширений брандмауер, щоб сторонні джерела мали доступ лише до потрібної їм інформації, а не до конфіденційних даних [9].

Можна встановити програмне забезпечення, яке постійно стежить за такими загрозами, як:

– антивіруси:

а) Norton;

б) McAfee.

– інструменти моніторингу мережі:

а) Nagios;

б) Argus.

Також використовуйте новітні форми шифрування та захисту даних, як-от:

- Keeppass
- Tor
- TrueCrypt.

8. Неефективні робочі процеси через ненадійні системи зв'язку. Щоб компанія працювала належним чином, має бути якийсь процес. Незалежно від того, чи це робочий процес, чи просто реакція співробітників, коли вони отримують електронний лист, неефективні робочі процеси з часом накопичуються. Ці невеликі проблеми створюють тиск на загальну роботу бізнесу підприємства туристичної сфери та можуть спричинити значний стрес.

Для успішного ведення туристичного бізнесу треба бути постійно на зв'язку: бронювання білетів, готелів, підтвердження трансферу, все відбувається через інтернет комунікацію. Якщо відсутній зв'язок всі бізнес-процеси зупиняються [33].

Одним із варіантів вирішення може бути наймання за допомогою експерта кваліфікованого ІТ-персоналу. ІТ-фахівці знають майже все, що може піти не так у робочому процесі, і як вирішити кожен проблему. Керівник компанії повинен проконсультуватись з ним щоразу, коли відчуває, що якась частина системи працює не так ефективно. Також підтримання зв'язку з провайдером прискорить вирішення проблем із поточною швидкістю з'єднання.

9. Невизначена структура зберігання. Коли співробітники працюють над файлами, вони повинні знати, де їх зберігати. Якщо структуру відображено неправильно, у ваших файлах можуть бути надлишки та буде використано зайве місце для зберігання [10].

Співробітники можуть використовувати програми для обміну файлами, щоб кожен мав доступ до тих самих документів у будь-який час без необхідності пересилати їх електронною поштою туди й назад.

Деякі чудові приклади програм для обміну файлами включають:

- DropBox;
- Диск Google;

- FileCloud;
- ProofHub;
- Sync.com;
- Диск Synology.

РОЗДІЛ 3 ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ НА ПІДПРИЄМСТВІ ТУРИСТИЧНОЇ СФЕРИ «МЕРКУРІЙ»

3.1 Основні напрямки удосконалення інформаційних технологій, інформації, інформаційної культури на підприємстві

Інформаційні технології – це використання комп’ютерних систем, програмного забезпечення та цифрових технологій для збору, обробки, зберігання, передачі та керування даними та інформацією. ІТ зараз є подібною формою цифрових технологій і комунікацій. Будь то перевірка пошти чи запуск програмного забезпечення на ноутбучі для проведення зустрічей Zoom з командою, все підпадає під інформаційні технології. Навіть оцінка даних клієнтів або пряма трансляція соціальних мереж відіграє дуже важливу роль в інформаційних технологіях [12].

Інформаційні технології відіграють життєво важливу роль для бізнесу, в тому числі туристичної сфери, в таких аспектах:

1. Сприяє спілкуванню та співпраці. ІТ забезпечує безперервне спілкування та співпрацю в різних місцях і часових поясах. Наприклад, глобальні корпорації, розташовані на різних континентах, можуть використовувати відеоконференції, обмін миттєвими повідомленнями та інструменти для спільної роботи над вмістом, щоб подолати географічні відстані та ефективно спілкуватися.

2. Розвиток всеосяжних обчислень. Комп’ютери проникли практично в кожную сферу бізнесу та більшу частину нашого особистого життя. Повсюдна розповсюдженість обчислювальної техніки, яку також називають повсюдним обчисленням, є ще однією причиною, чому ІТ є критично важливими.

Обчислювальні пристрої розвинулися далеко за межі ПК і серверів. Сьогодні всі компанії та більшість людей мають і використовують кілька комп'ютерних пристроїв, включаючи телефони, планшети, ноутбуки.

3. Підвищує ефективність і продуктивність. ІТ-системи та інструменти оптимізують процеси, автоматизують повторювані завдання та забезпечують доступ до даних у реальному часі, тим самим підвищуючи загальну ефективність і продуктивність бізнесу. Туристична компанія може використовувати автоматизований інструмент управління бронюванням турів для відстеження зміни інформації у режимі реального часу.

4. Дозволяє отримати доступ до інформації. ІТ надає доступ до величезних обсягів інформації та знань у базах даних та онлайн-бібліотеках, надаючи можливість окремим особам та організаціям приймати обґрунтовані рішення та бути в курсі останніх подій.

5. Підтримує інновації та креативність. ІТ сприяють інноваціям, надаючи платформи для творчого самовираження, експериментів і вирішення проблем. Наприклад, розглянемо компанію з розробки програмного забезпечення, яка використовує ІТ-платформи для інновацій. Її розробники можуть співпрацювати у віртуальному середовищі, експериментувати з новими техніками та технологіями кодування та створювати новаторське програмне забезпечення за допомогою ітераційного тестування, циклів зворотного зв'язку та вирішення проблем.

6. Підтримує важливі бізнес-операції. ІТ необхідні для безперебійного функціонування сучасного бізнесу, від управління операціями та фінансами до маркетингу та обслуговування клієнтів. Наприклад, більшість команд обслуговування клієнтів використовують ІТ-системи для ефективної комунікації, вирішення проблем і збору відгуків, щоб забезпечити позитивний досвід користувачів.

7. Допомагає з освітою та дослідженнями. ІТ відіграють життєво важливу роль в освіті, надаючи доступ до освітніх ресурсів, полегшуючи дистанційне навчання та підтримуючи дослідницькі зусилля. Технології

дистанційного навчання дозволяють отримати доступ до освіти з будь-якого місця, долаючи географічні бар'єри та надаючи можливості для навчання протягом усього життя.

8. Забезпечує економію коштів. ІТ зменшує витрати, пов'язані з паперовими процесами, ручною працею та фізичною інфраструктурою, що призводить до значної економії як для компаній, так і для окремих осіб. Забезпечує підключення до Інтернету. Практично всі ІТ-пристрої, багато з яких є частиною ІТ, підключаються до Інтернету, який об'єднує мільярди пристроїв у всьому світі.

Для підприємства туристичної сфери «МЕРКУРІЙ» необхідно розробити систему збору та обробки даних, оскільки вона відіграє важливу роль у таких основних бізнес-практиках:

1. Розробка та дизайн туристичного продукту.
2. Маркетинг і дослідження ринку сфери туристичних послуг.
3. Продажі та виставлення рахунків.
4. Аналіз даних і прийняття рішень.
5. Розвиток і утримання клієнтів.
6. Бухгалтерський облік і податки.
7. Людські ресурси та нарахування заробітної плати.
8. Відповідність нормативним вимогам.

Для безперебійної роботи ІТ підприємства туристичної сфери «МЕРКУРІЙ» необхідно виконати наступні рекомендації:

1. Оновлення сервера. Один або кілька серверів центру обробки даних близькі до кінця свого життєвого циклу експлуатації та обслуговування.

Можна звернутись до ІТ-спеціалістів, щоб вони виконали наступне:

- вибрати та придбати сервери для заміни;
- налаштувати та розгорнути нові сервери;
- зробити резервне копіювання програм і даних на існуючих серверах;
- перенести ці дані та програми на нові сервери;
- переконатись, що нові сервери працюють належним чином;

– перепрофілювати або вивести з експлуатації та утилізувати старі сервери.

2. Моніторинг безпеки. Компанії регулярно використовують інструменти для моніторингу та реєстрації активності в програмах, мережах і системах. ІТ-персонал отримує сповіщення про потенційні загрози або невідповідну поведінку, наприклад спробу користувача отримати доступ до обмеженого файлу; перевірити журнали та інші інструменти звітності, щоб дослідити та визначити першопричину попередження; вживати оперативних заходів для усунення та усунення загрози, часто спричиняючи зміни та покращення стану безпеки, які можуть запобігти подібним подіям у майбутньому.

3. Нове програмне забезпечення. Підприємство визначає потребу в новій мобільній програмі, яка дозволить клієнтам входити в систему та отримувати доступ до інформації про обліковий запис або проводити інші транзакції зі смартфонів і планшетів. Розробники працюють над створенням і вдосконаленням відповідної програми відповідно до запланованої дорожньої карти. Операційний персонал публікує кожну ітерацію нової мобільної програми для завантаження та розгортає серверні компоненти програми в інфраструктурі організації.

4. Покращення бізнесу. Підприємству потрібна більша доступність критично важливої програми, щоб отримати дохід або стратегії продовження бізнесу. ІТ-персонал може бути покликаний розробити кластер високої доступності, щоб забезпечити більшу продуктивність і стійкість для програми, щоб гарантувати, що вона може продовжувати функціонувати в умовах одиничних збоїв. Це можна поєднати з удосконаленнями захисту та відновлення зберігання даних.

5. Організація цифрового робочого місця. Співробітники в офісі витрачають багато часу, намагаючись знайти паперові документи, файли та канцелярське приладдя, які розкидані по всьому робочому простору. Компанія запровадила цифрову систему реєстрації та управління запасами. Кожен

документ в офісі сканується та зберігається в електронному вигляді та позначається відповідними ключовими словами. Крім того, канцелярське приладдя також відстежується в цифровій базі даних інвентаризації. Тепер, коли працівнику потрібно отримати доступ до документа або знайти інструмент, він негайно відкриває систему цифрової інвентаризації. За допомогою лише швидкого пошуку вони точно визначають файл або елемент разом із його поточним фізичним розташуванням у робочій області. Це підвищує ефективність і продуктивність співробітників.

ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

Досягнення головної мети роботи, дозволило зробити наступні висновки:

Розкрито сутність інформаційних технологій, інформації, спеціальностей інформаційних технологій на підприємстві. Доведено, що інформаційні технології необхідні для функціонування сучасної економіки, незалежно від галузі. Ця технологія полегшує передачу інформації з одного пристрою на інший, тому підприємствам необхідно інвестувати в неї. Інформаційна технологія – це використання комп'ютера, мережі та систем управління даними для зберігання, обробки та пошуку інформації. Інформаційні технології є невід'ємним компонентом більшості бізнес-функцій, без яких неможливі комунікація та співпраця всередині та за межами підприємств і організацій.

Розкрито специфіку інформаційних технологій, інформації, інформаційної культури на підприємстві. Важливість інформаційних технологій у бізнесі величезна. Це допомагає кожному сектору бізнесу автоматизувати його процеси та системи для досягнення цілей, отримання прибутку та зниження неефективності їхньої роботи. Цінність бізнес-інформаційних технологій зростає з кожним днем у таких сферах, як комерційні операції, для задоволення вимог клієнтів і нормативних вимог. Мета бізнес-інформаційних технологій полягає в тому, щоб задовольнити щоденні зростаючі потреби галузей промисловості та виправдати зростаючі очікування клієнтів у кожній галузі.

Розкрито основні проблеми застосування інформаційних технологій на підприємстві. Інформаційні технології є провідною основою для будь-якої організації: від керування дистанційною роботою співробітників до створення

автоматизованих робочих процесів і до освоєння цифрової трансформації в хмару. Без захищеної ІТ-інфраструктури бізнес-операції можуть зіткнутися з технічними проблемами, які призводять до зниження продуктивності та вразливості інформаційної безпеки.

Проаналізовано організаційно-правову характеристика досліджуваного підприємства. Організаційна структура туристичної компанії поділяється на чотири підрозділи: адміністративний відділ, відділ продажів і маркетингу, операційний відділ, відділ досліджень і розробок. Директор та керівники вищого рівня координують і контролюють усі бізнес-діяльності. Адміністративний відділ включає кілька відділів, в тому числі адміністрацію, бухгалтерію, управління фінансами та управління персоналом. Операційний підрозділ є серцем туристичної компанії, де вся діяльність пов'язана з доставкою туристичних продуктів.

Надано загальну характеристику елементам інформаційних технологій, інформації, інформаційної культури на підприємстві. Загальні типи інформаційних технологій, які використовуються на підприємстві туристичної сфери «МЕРКУРІЙ» включають наступне: інтернет і веб-технології (веб-браузери, веб-сайти, веб-сервери, мову гіпертекстової розмітки, каскадні таблиці стилів, JavaScript, HTTP, інші пов'язані з Інтернетом технології), хмарні обчислення (інфраструктура як послугу, платформа як послугу, програмне забезпечення як послугу, параметри хмарного сховища), бази даних, штучний інтелект і машинне навчання, кібербезпека, інтернет речей, ІТ управління, аналітика даних і бізнес-аналітика.

Розкрито основні проблеми застосування інформаційних технологій, інформації, інформаційної культури на підприємстві. Найпоширенішими проблемами застосування інформаційних технологій, інформації, інформаційної культури на підприємстві туристичної сфери «МЕРКУРІЙ» є: відсутність кваліфікованого ІТ-персоналу, недбалий підхід до онлайн-безпеки, низька відвідуваність ІТ-практикуму та відсутність плану на випадок надзвичайних ситуацій, ненадійне підключення до Інтернету та проблеми з

пропускною здатністю, застаріла технологія, повільний час інтернет-з'єднання, вразливість безпеки, неефективні робочі процеси через ненадійні системи зв'язку, невизначена структура зберігання.

Розроблено напрями удосконалення інформаційних технологій, інформації, інформаційної культури на підприємстві. Рекомендовано, що для безперебійної роботи ІТ підприємства туристичної сфери «МЕРКУРІЙ» необхідно виконати наступні рекомендації: оновлення сервера (вибрати та придбати сервери для заміни, налаштувати та розгорнути нові сервери, зробити резервне копіювання програм і даних на існуючих серверах, перенести ці дані та програми на нові сервери), моніторинг безпеки, встановити програмне забезпечення. Підприємству потрібна більша доступність критично важливої програми, щоб отримати дохід або стратегії продовження бізнесу. Організація цифрового робочого місця, впровадження цифрової системи реєстрації та управління запасами.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Алфімова А. В. Науково-концептуальні засади обґрунтування сутності системи електронної комерції. Інфраструктура ринку. 2021. Вип. 54. С. 25–30. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2021/54_2021/7.pdf. (дата звернення: 11.04.2024).
2. Байкарова О., Тарасюк Л. Інформаційні технології – засіб оптимізації діяльності підприємств. Комп’ютерно-інтегровані технології: освіта, наука, виробництво, 2013. № 11. С. 177–182.
3. Безус А. М., Безус П. І., Шевчун М. Б. Особливості впровадження інформаційних технологій в сучасних умовах. Ефективна економіка, 2024. № 4. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/4_2022/78.pdf. (дата звернення: 11.04.2024).
4. Безус А.М. Менеджмент: навчальний посібник. Київ: ВПЦ АМУ, 2015. 268 с.
5. Бібик Г. Ю. Інформаційні технології в управлінні підприємствами. Вісник Дніпропетровського університету. Дніпропетровськ, 2013. № 2. С. 6-7.
6. Георгіаді Н.Г. Інформаційні системи управління: сутність, види, функції, принципи побудови. Вісник Національного університету «Львівська політехніка». 2006. № 567. С. 28–34.
7. Денисенко М. П., Колосся І. В. Інформаційне забезпечення ефективного управління підприємством. Економіка та держава. 2010. № 7. С. 19–25.
8. Івахненко С.В. Інформаційні технології в організації бухгалтерського обліку та аудиту: навч. посіб. Київ : Знання-Прес, 2003. 349 с.
9. Кравець В.І., Слісаренко Т.В. Використання інформаційних технологій для підвищення ефективності управління підприємством.

Науковий вісник ужгородського національного університету. 2017, № 13 (1). URL: http://www.visnyk-econom.uzhnu.uz.ua/archive/13_1_2017ua/31.pdf (дата звернення: 11.04.2024).

10. Крайчук С.О. Стан запровадження інформаційних технологій в управлінні сучасними підприємствами. Ефективна економіка. 2016. № 4. URL: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=4892>. (дата звернення: 01.03.2024).

11. Ларіков В. Ю. Ефективність використання ІТ-технологій в інформаційних системах бухгалтерського обліку. Вісник Львівської комерційної академії. Серія економічна. 2012. № 39. С. 142–147.

12. Левченко М.О. Використання інформаційних технологій в управлінні ризиками машинобудівних підприємств. Актуальні проблеми економіки. 2012. № 4. С. 305–311.

13. Лепейко Т.І. Концептуальні засади менеджменту в інформаційній економіці : монографія. Х. : Вид-во ХНЕУ, 2010. 252 с.

14. Маковій В.В. Роль інформаційних систем в діяльності телекомунікаційного підприємства. Економіка. Менеджмент. Бізнес. 2017. № 3 (21). С. 121-126.

15. Немченко А.Б. Бізнес-інкубатори у сфері сучасної державної підтримки розвитку регіональної інноваційної інфраструктури. Наукові праці КНТУ. Економічні науки. 2010. № 17. С. 25–34.

16. Новаківський І.І. Вплив процесів інформатизації на організаційну структуру підприємств. Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Львів, 2005. № 425. С. 285–286.

17. Овчинников С. Корпоративні інформаційні системи для малого бізнесу. URL: <http://vestnik.volbi.ru/upload/numbers/29/article-29-1192.pdf> (дата звернення: 11.04.2024).

18. Онопко А.С. Застосування інформаційних технологій в управлінні підприємством. Актуальні проблеми економіки та управління. 2017. № 11. URL: <http://ape.fmm.kpi.ua/article/viewFile/102782/97865> (дата звернення:

01.04.2024).

19. Осталецький В.Б. Теоретичні підходи до класифікації інформаційних систем управління підприємством. Економічний вісник НТУУ «КПІ» : збірник наукових праць. 2015. № 12. С. 294–299.

20. Охріменко В.М., Воронкова Т.Б. Інформаційні системи і технології на підприємствах: Конспект лекцій. Харків: ХНАМГ, 2006. 185 с. URL: https://eprints.kname.edu.ua/17149/1/Inform_systems_et_technologies_Ochrimenko.pdf (дата звернення: 11.04.2024).

21. Петренко Д. А. Інформаційні системи для сфери малого бізнесу URL:<http://www.uran.donetsk.ua/~masters/2005/fvti/petrenko/library/petrenko/opem> (дата звернення: 11.04.2024).

22. Плєскач В. Л. Інформаційні системи і технології на підприємствах. К. : Знання, 2011. 718 с. URL: http://pidruchniki.com/1431092747737/informatika/zasobi_stvorenniya_zabezpechennya_informatsiynih_tehnologiy_pidpriyemstvah. (дата звернення: 01.03.2024).

23. Пліско І., Волот О. Інформаційні технології та їх вплив на підвищення ефективності діяльності підприємств малого бізнесу. Проблеми і перспективи економіки та управління. URL: <http://preeu.stu.cn.ua/article/view/96234> (дата звернення: 09.04.2024).

24. Пономаренка В.С. Інформаційні системи і технології в економіці: посібник для студентів ВНЗ. К.: Видавничий центр «Академія», 2002. 544 с.

25. Пурій Г. М. Інформаційні системи і технології в управлінні діяльністю підприємства. Ефективна економіка, 2019. № 6. URL: http://www.economy.nauka.com.ua/pdf/6_2019/58.pdf. (дата звернення: 01.03.2024).

26. Ратушняк О. Г. Операційний менеджмент. Частина 1 : навчальний посібник. Вінниця : ВНТУ, 2015. 99 с.

27. Томашевський О. М., Цегелик Г. Г., Вітер М. Б., Дудук В. І. Інформаційні технології та моделювання бізнес-процесів : навч. посіб. Київ. : Центр учбової літератури, 2012. 296 с.

28. Ушакова І. О., Плеханова Г. О. Інформаційні системи та технології на підприємстві : конспект лекцій. Харків : Вид. ХНЕУ, 2009. 128 с. URL: <http://www.repository.hneu.edu.ua/bitstream/123456789/3112/1/%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%81%D0%BF%D0%B5%D0%BA%D1%82%20%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%86%D1%96%D0%B9.%20%D0%86%D0%BD%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%86%D1%96%D0%B9%D0%BD%D1%96%20%D1%81%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC%D0%B8%20%D1%82%D0%B0%20%D1%82%D0%B5%D1%85%D0%BD%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D1%96%D1%97%20%D0%BD%D0%B0%20%D0%BF%D1%96%D0%B4%D0%BF%D1%80%D0%B8%D1%94%D0%BC%D1%81%D1%82%D0%B2%D1%96.%20%D0%86.%20%D0%9E.%20%D0%A3%D1%88%D0%B0%D0%BA%D0%BE%D0%B2%D0%B0..pdf>(дата звернення: 11.04.2024).

29. Шевчук І.Б., Старух А.І., Васьків О.М. Інформаційні технології в бізнесі: навч. посіб. Львів: Видавництво ННБК «АТБ», 2020. 455 с. URL: https://financial.lnu.edu.ua/wp-content/uploads/2020/11/Posibnyk_IT-v-biznesi_2.pdf (дата звернення: 11.04.2024).

30. Юдкова К.В. Особливості визначення поняття «Інформаційна система». Інформація і право. 2015. № 2(14). С. 39-44.

31. Юрчук Н.П. Інформаційні системи в управлінні діяльністю підприємства. Агросвіт. 2015. № 19. С. 53–58.

32. Янчук Т.В. Значення механізму впровадження інформаційних технологій у господарській діяльності підприємств. Економіка і організація управління. 2016. № 4. С. 269–276.

33. Яремко С.А. Розробка критеріїв оцінювання сучасних інформаційних систем обліку та управління бізнес-процесами підприємства. Вісник Хмельницького національного університету. 2014. № 1 (208). С. 158–163.

34. Яценко Р.М., Ніколаєв І.В. Інформаційні системи в логістиці : навчальний посібник. Харків : Вид-во ХНЕУ, 2012. 232 с.

35. Яценко М. С., Білоус Ю. С. Актуальні проблеми використання е-комерції як засобу просування товарів. Інфраструктура ринку. 2019. Вип. 31. С. 31–37. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2019/31_2019_ukr/33.pdf.
36. 5 challenges in information technology application for business and industry. URL: <https://cxoincmagazine.com/5-challenges-in-information-technology-application-for-business-and-industry/>(дата звернення: 15.04.2024).
37. Selimi E. Application of Information Technology in Institutions and Challenges of Human Resources-Case Study: Administration of the Municipality of Ferizaj. Journal of Computer and Communications, 11, 84-92 URL: <https://www.scirp.org/journal/paperinformation?paperid=125180> (дата звернення: 11.04.2024).
38. ISO Quality management. URL: <https://www.iso.org> (дата звернення: 01.04.2024).
39. ISO 9000 family – Quality management // International Organization for Standardization. URL: <https://www.iso.org/iso-9001-quality-management.html> <https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/en/PUB100080.pdf> (дата звернення: 12.04.2024).
40. ISO 14000 family – Environmental management // International Organization for Standardization. URL: <https://www.iso.org/iso-14001-environmental-management.html> (дата звернення: 01.04.2024).
41. ISO 26000 – Guidance on social responsibility // International Organization for Standardization. URL: <https://www.iso.org/standard/42546.html>(дата звернення: 01.04.2024).
42. ISO/IEC 27000 family – Information security management systems // International Organization for Standardization. URL: <https://www.iso.org/isoiec-27001-information-security.html> (дата звернення: 01.04.2024).
43. Bovsh L., Bosovska M., Okhrimenko A. Compliance-strategizing of economic security of the business in digitalization conditions. Вісник КНТЕУ. 2021. № 6. С. 42–60.

44. Dzyubina A., Yanko K. The role of e-commerce in overcoming business crisis in a COVID-19 pandemic. Ефективна економіка. 2021. № 11. URL:http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/11_2021/95.pdf. (дата звернення: 01.04.2024).

45. Stopchenco Y., Boiko M. Digital functionality of complementation of business processes of the hotel industry. Вісник КНТЕУ. 2021. № 6. С. 99–111.