

состав реконструкторов — это зрелые люди, в Беларуси, в частности, основной состав — это молодежь от 17 до 24 лет, но ремесленники, как правило, старше, это люди от 25 до 55 лет.

Диапазон профессий участников Движения необычайно широк. Здесь есть представители научной и творческой интеллигенции, преподаватели, представители сферы бытового обслуживания, техники, мастера народных промыслов, военные и т.д. К сожалению, на сегодняшний день клубы реконструкции средневековья мало сотрудничают с вузами и музеями, это объясняется тем, что данное движение в Беларуси развивается стихийно. По этой же причине сложно вести статистику или предоставить точные данные о количестве клубов, численности участников, их возрасте и роде деятельности.

Е.В. Девяткина
БГЭУ (Минск)

Научный руководитель В.И. Малашенко
(канд. пед. наук, доцент)

ВНЕДРЕНИЕ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ПРОЦЕСС УПРАВЛЕНИЯ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

В современных условиях невозможно представить развитие бизнеса без использования информационных технологий, начиная от распространения средств ввода и обработки информации, работы с базами данных до внедрения современных программ, обеспечивающих автоматизацию процесса управления.

Так как управление, или менеджмент, представляет собой умение добиваться поставленных целей, рационально используя труд, интеллект и мотивы поведения других людей, то от грамотной организации его процесса в значительной мере зависит эффективность производства, качество обслуживания клиентов и имидж компании в целом, что немаловажно в условиях жесткой конкуренции на рынке услуг. А, как известно, информационные технологии играют немаловажную роль в управлении любым предприятием. По результатам проведенного исследования был сделан вывод, что туристические организации в Республике Беларусь чаще всего ограничиваются использованием таких автоматизированных систем управления, как «Мастер-тур 15», «САМО-Тур», «Turwin MultiPro 7.0» (модули: «Администратор», «Бухгалтер», «Менеджер» и «Продавец»), функциональные возможности которых обеспечивают ввод, редактирование и хранение информации о турах, клиентах, состоянии заявок, а также формирование финансовой отчетности. Каждый сотрудник может индивидуально распоряжаться своими заявками, руководитель — осуществлять контроль за производительностью

подчиненных, а отдел бухгалтерии на основании данных, представленных в выгружаемых из систем отчетов, начислять заработную плату [1, с. 14–15]. Для автоматизации управленческого учета в отделах бухгалтерии разработана программа «1С: Турагентство», главным функциональным назначением которой является анализ работы сотрудников по планам продаж и полученной прибыли, контроль работы через Интернет и анализ деятельности организации в целом. Однако она практически не используется в организациях Беларуси. Для туристических организаций, имеющих несколько офисов или при удаленной работе руководителя целесообразным будет внедрение программы «Infinity», которая формирует отчеты за любой период по степени загруженности телефонных линий и уровню обслуживания отделов по работе с клиентами, по количеству пропущенных звонков и по нагрузке того или иного сотрудника в течение рабочего дня. Кроме того, руководитель имеет возможность подключиться в режиме прослушивания к диалогу с клиентом, что обеспечивает дополнительный контроль за работой подразделения и отдельных специалистов в режиме реального времени. Внедрение данной программы положительно скажется и на внутренней мотивации в коллективе, побуждая сотрудников добиваться лучших показателей [2]. Основными угрозами развития бизнеса, возникающими в результате неконтролируемого доступа в сеть Интернет (социальные сети, личная почта), являются нецелевое использование сотрудниками рабочего времени и утечка конфиденциальной информации. Следовательно, необходимо внедрение информационных технологий учета и контроля того, как рабочее время используется подчиненными. Наиболее экономически выгодными являются: «Traffic Inspector» с обновлением 2017 г. для среднего и малого бизнеса, запрещающая доступ к нежелательным сайтам, осуществляющая мониторинг сетевой активности в режиме реального времени и формирующая отчеты по использованию сети Интернет и «Falcongaze SecureTower», которая фиксирует время прихода и ухода, опоздания, прогулы, контролирует время посещения различных веб-сайтов в рабочее время, анализирует пересылаемые документы в сети Интернет, отправляет руководителю скриншоты рабочего стола сотрудника [3].

Сфера информационных технологий не стоит на месте, появляется все больше программ для решения управленческих задач, которые экономят рабочее время менеджеров и благоприятно влияют на эффективность деятельности организации, предотвращая экономические потери и мотивируя подчиненных на достижение лучших результатов. Таким образом, руководители туристических организаций должны следить за обновлениями на рынке IT-технологий и выделять средства на внедрение в процесс управления современных программ.

Список использованных источников

1. *Иконников, В.Ф.* Информационные технологии в индустрии туризма : учеб.-метод. пособие / В.Ф. Иконников, М.Н. Садовская. — Минск : РИПО, 2014. — 78 с.

2. Infinity [Electronic resource]. — Mode of access: <https://www.intel-telecom.ru>. — Date of access: 19.02.2018.

3. Обзор рынка систем контроля эффективности персонала и учета рабочего времени 2017 [Электронный ресурс]. — Режим доступа: https://www.anti-malware.ru/analytics/Market_Analysis/employee-monitoring-software-market-2017. — Дата доступа: 19.02.2018.

В.И. Дорошенко

Киевский национальный университет имени Тараса Шевченко

Е.Д. Диденко

Киевский университет туризма, экономики и права

АНАЛИЗ ТЕНДЕНЦИЙ В РАЗВИТИИ ВЪЕЗДНОГО И ВНУТРЕННЕГО ТУРИЗМА В УКРАИНЕ

Украина — страна, которая имеет уникальные природные ресурсы и культурное наследие для развития разных типов туризма, на сегодняшний день использует свой потенциал в недостаточной мере. По следует выделить и позитивные тенденции, которые отмечаются в настоящее время, а именно:

- объем въездного туризма в 2017 г. по сравнению с 2016 г. вырос на 7 % и составил 14,2 млн чел. [1];

- для упрощения въезда зарубежных гостей на территорию Украины в трех крупнейших аэропортах страны («Борисполь», «Аэропорт Киев» и аэропорт города Одессы) с апреля 2017 г. стало возможным оформление туристических виз сроком на 15 дней для граждан 33 стран мира. А также в 8 странах, в том числе в Тунисе и Марокко открыли 30 визовых центров [2];

- поэтапно внедряется проект оформления электронных виз для граждан 47 стран мира (сайт Департамента консульской службы Украины) [3];

- совет туристических городов и регионов воплощает в жизнь Стратегию развития туризма 2016–2020 годов, которая включает в себя аспекты внедрения программы создания национальной сети туристических брендов, создания базы данных касательно всех имеющихся в стране туристско-рекреационных ресурсов, разработку программ трансграничного сотрудничества и т.д. [4];

- активизация строительства и реконструкции существующих объектов туристической инфраструктуры (дорог, подъездных дорог, подъемников, отелей и т.п., особенно в западных регионах страны), что способствует росту туристического потока.

Также развитию туризма в Украине в 2017 г., и в частности развитие туристического рынка Киева, способствовало проведение международного конкурса «Евровидение 2017». Туризм для Украины, как и для большинства стран, является перспективной сферой экономики, разви-