

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ПОЛТАВСЬКА ПОЛІТЕХНІКА
ІМЕНІ ЮРІЯ КОНДРАТЮКА»
НАУКОВО-ТЕХНІЧНА БІБЛІОТЕКА НАЦІОНАЛЬНОГО
УНІВЕРСИТЕТУ «ПОЛТАВСЬКА ПОЛІТЕХНІКА
ІМЕНІ ЮРІЯ КОНДРАТЮКА»
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ДОНЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТУСА
МАРИУПОЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
НАЦІОНАЛЬНА МЕТАЛУРГІЙНА АКАДЕМІЯ УКРАЇНИ
КРЕМЕНЧУЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ МИХАЙЛА ОСТРОГРАДСЬКОГО
ДЕРЖАВНИЙ ІСТОРИКО-КУЛЬТУРНИЙ ЗАПОВІДНИК
«ПОЛЕ ПОЛТАВСЬКОЇ БИТВИ»
ДЕРЖАВНИЙ АРХІВ ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ
ПОЛТАВСЬКА ОБЛАСНА УНІВЕРСАЛЬНА НАУКОВА БІБЛІОТЕКА
ІМЕНІ І.П. КОТЛЯРЕВСЬКОГО

Документно-інформаційні комунікації в умовах глобалізації: стан, проблеми і перспективи,

**МАТЕРІАЛИ
У ВСЕУКРАЇНСЬКОЇ НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ,**

**присвяченої
90-річчю Національного університету
«Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»
та
30-річчю створення кафедри українознавства, культури та
документознавства**

25 листопада 2020 року

м. Полтава

4. Кухарев Г. А. Біометричні системи: методи і засоби ідентифікації особистості людини. 2015. 65 с.

5. Шрамко В.Н. Комбіновані системи ідентифікації і аутентифікації. 2017. №45. 55 с.

Катерина Дяченко

Наук. керівник – к. філол. н, доц. Чередник Л. А.

м. Полтава

ЗАСТОСУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ У ДІЯЛЬНОСТІ САНАТОРНО-КУРОРТНИХ ЗАКЛАДІВ: СЬОГОДЕННЯ ТА ПЕРСПЕКТИВИ

Процес глобалізації визначає та розширює потік інформації, що сприяє формуванню та розвитку інформаційного суспільства. Інформаційна система є однією з найбільш важливих складників соціально-культурного сервісу. Появу інформаційних систем визначають рівнем розвитку інформаційних технологій і потреб споживачів. Ефективність їхнього застосування багато в чому визначає продуктивність діяльності в галузі санаторно-курортних закладів, для якого надійність та оперативність збирання, оброблення і передавання інформації стають усе більш актуальними. Незважаючи на те, що бурхливий розвиток інформаційних систем розпочався лише з середини 1990 року, зараз вони стали невід'ємним компонентом у діяльності санаторно-курортних закладів.

У сучасному світі інформаційні системи продовжують прогресувати, стають набагато важливішими і складнішими в інноваціях, що значно полегшує організацію діяльності санаторно-курортного закладу. Для реалізації санаторно-курортних послуг потрібні інформаційні системи, які можуть забезпечити інформацію про розміщення відпочивальників, можливості бронювання, замовлення квитків та інші послуги протягом короткого періоду часу.

Метою нашої статті є дослідження ролі інформаційних систем у роботі санаторно-курортного закладу.

Проблеми ефективного використання інформаційних систем для санаторно-курортних закладів у своїх працях висвітлює значна кількість авторів, зокрема, у працях Бабарицької В. К., Малиновської О. Ю., Любцевої О. О., Мальської М. П., Худо В. В. аналізується вплив інформаційних систем на діяльність закладу.

Актуальність обраної теми обумовлено необхідністю аналізу застосування інформаційних систем для санаторно-курортних закладів.

Варто підкреслити, що концепція інформаційних систем зазнавала суттєвих змін у різні періоди існування. Відомо, що елементами інформаційних систем є: комп'ютери, програмне забезпечення, комп'ютерні мережі, бази даних та люди. Головне завдання інформаційних систем – зберігання, оброблення та передавання необхідної інформації для прийняття рішень.

Галузь санаторно-курортних закладів вимагає різноманітного застосування інформаційних систем – від тих, що використовують для роботи з електронними таблицями, текстом та базами даних, до використання спеціалізованих програм, які забезпечують автоматизовану роботу для окремих лікувально-діагностичних обстежень і процедур. Сьогодні технологія застосування інформаційних систем змінює та підвищує якість надання послуг, підвищує безпеку клієнта і зменшує адміністративні витрати.

Взаємозв'язок між розгортанням інформаційних систем та більш високою продуктивністю було продемонстровано для закладів санаторно-курортного виду, коли ці системи доповнювались інші корпоративними ресурсами. Застосування електронної комерції у мережі Інтернет уможливило розширення шансів і підвищило ефективність взаємозв'язку клієнтів та закладів.

Як відомо, інформаційні системи в галузі санаторно-курортних закладів поділяють на модулі, а саме:

- спільного управління глобальними системами;
- системи лікувальних напрямків;
- загальне управління медичними призначеннями;
- допоміжні системи, які класифікують більш детально.

Зараз заклади оцифрують дані, відомості зберігають у базі даних, тобто працівники отримують доступ до цієї інформації та обмінюються нею за допомогою мережі [2, с.55]. Розглядаючи важливість інформаційних технологій та систем у санаторно-курортних закладах, не можна ігнорувати вплив, які вони мають на спілкування та координацію. Зважаючи на те, що санаторії повинні надавати бездоганні послуги, можливість миттєвого спілкування та координації з клієнтами.

Цілком очевидно, що за допомогою Інтернету можна поширювати інформацію. Відпочивальники мають змогу легко отримати доступ до широкого спектру даних, а саме: час заїзду, виїзду, вартість санаторно-курортної путівки та процедур, додаткова інформація щодо діяльності закладу в будь-який час через Інтернет. Потенційні клієнти також можуть використовувати загальнодоступні відомості про новини, пропозиції, світлини тощо.

Сьогодні Інтернет – це глобальна «мережа людей» для спілкування та обміну інформацією. У санаторно-курортних закладах зростає використання Інтернету для здійснення транзакцій з клієнтами, відбувається швидке зростання онлайн-бронювання. Для санаторно-курортного закладу Інтернет дозволив без особливих зусиль надати конкретну інформацію про діяльність закладу та послуги. Загалом, застосування інформаційних систем значно покращує роботу санаторію, координує функціональні та ділові напрямки, підвищує конкурентоспроможність та сприяє збільшенню кількості відпочивальників. Тому, щоб підтримувати високий рівень обслуговування, необхідно проаналізувати можливості застосування інформаційних систем.

Санаторно-курортні заклади використовують різні інформаційні системи, а саме: системи бронювання, Інтернет, супутникові навігаційні системи, електронні платіжні системи, які створюють ефективне функціонування та перспективи його розвитку.

Так, бронювання путівок на санаторно-курортне лікування через Інтернет-системи визначають бажанням споживачів, задоволенням, незадоволенням та економічним станом людей, від яких залежать ці потреби, що формуються порівнянням цін, пошуком найбільш доступних варіантів, зручністю та економією. Інформаційні системи такого типу дозволяють менеджерів оптимізувати якомога більше санаторно-курортних путівок, аналізуючи попит на них. Застосування інформаційних систем дозволяє збільшити і зростання сум від продажу лікувальних послуг.

Технології інформаційних систем уможливають продовження спілкування з клієнтами за допомогою:

- бази даних контактів;
- електронного буклету, який допоможе зберегти бренд;
- групування списків розсилання інформації щодо знижок постійним відпочивальникам.

Окреслені інформаційні системи зазвичай використовують у галузі санаторно-курортного лікування.

– **Комп'ютерна система бронювання** – це глобальна система розподілу, передавання та зберігання інформації. Ця система дозволяє безпосередньо спілкуватись з клієнтами.

– **Телефонна мережа** – це система вузлів зв'язку для забезпечення телефонного з'єднання. Її використовують для передавання аналогових, цифрових повідомлень та тексту.

– **Електронна платіжна система** призначена для переказу грошей підприємствами, фінансовими організаціями та користувачами Інтернету за

товари через Інтернет за допомогою електронних грошей (EasyPay), мобільної платіжної системи (iPay) або міжнародної платіжної системи (Web Money-Transfer) [3, с.17].

– **Система електронного документообігу** – це електронна структура управління документами для організаційно-технічної системи та забезпечує контроль потоку документів за допомогою комп’ютерних мереж.

– **Офісна прикладна система** – це програмний продукт, який призначений для виконання загальних завдань та забезпечення часткової автоматизації рутинної роботи у закладах, а саме пакет Microsoft Office.

– **Мультимедійна система** – це створення електронних довідників, каталогів, буклетів про заклад тощо.

Інформаційні системи необхідні для створення ефективної структури санаторно-курортного лікування з дотриманням комфортних умов праці для працівників як частини професійного розвитку. Санаторії повинні забезпечувати користувачів доступною, зручною, надійною інформацією та системою інтерактивності [1]. Можна виділити фактори, які визначають використання інформаційних систем (табл.1).

Таблиця 1

Внутрішні аспекти інформаційних систем

Інформаційні зміни:	Організаційні зміни:	Зміни у діяльності закладу:
– збільшення інформаційної цінності;	– необхідність скорочення адміністративного персоналу;	- підвищення позицій серед інших закладів;
– збільшення попиту на якість інформації;	– огляд реалізації деяких видів діяльності та процесів;	– збільшення прибутку;
– зростання довіри до послуг,	– розширення баз даних у галузі інформаційних	– орієнтація на окремих клієнтів.

які надає заклад.	технологій.	
-------------------	-------------	--

Однак у клієнтів є багато перешкод у зв'язку із застосуванням інформаційних систем. Проблеми, що виникають у користувачів інформаційної системи, сприяють зниженню продуктивності та появі постійних помилок у передаванні інформації [4, с.150]. Відпочивальники не купують путівки в Інтернеті, оскільки не довіряють віртуальним агентствам, не знаючи надійних туристичних вебсайтів.

Ще однією серйозною проблемою є актуальність публікації інформації про заклад в Інтернеті. Не дивно, що вартість санаторно-курортної путівки, яка вказана на вебсайтах туристичних агентств, уже викуплена, тобто менеджери пропонують різні варіанти. Усе це пов'язано з відсутністю єдиної бази даних, що зазнає змін у реальній діяльності. Іншою проблемою є страх людей, які використовують електронні платіжні системи. Важливо забезпечити модернізацію інформаційних систем, що дозволило б розширити можливості від застосування.

Висновок. Застосування систем інформаційних технологій створює додану вартість для санаторно-курортних закладів та підвищує їхню конкурентну перевагу. Електронні платежі, системи бронювання та Інтернет найбільше задовольняють індивідуальні потреби клієнтів у мережі. Однак встановлено, що у віртуальному просторі бракує консультацій 24/7, обмежена доступність деяких платіжних карток та недостатня функціональність системи. Усе це знижує здатність споживачів та задоволення їхніх потреб.

Останнім часом виникають проблеми у спробах впровадження нових технологій, намагаючись одночасно не ускладнювати процес управління інформаційних систем, які вже запроваджені. У споживачів зростає інтерес до технології самообслуговування. Скорочення витрат часу та простоти буде вигідним як санаторно-курортним закладам, так і клієнтам. Оскільки подальший

розвиток цієї технології зменшить проблеми з системами самообслуговування та підвищить їхню надійність.

Джерела та література

1. Інформаційні системи та їхня роль у соціумі. URL: <https://www.uzhnu.edu.ua/uk/infocentre/get/6742>(дата звернення: 15.09.2020)
2. Гаврилов В. П. Інформаційні системи і технології в санаторно-курортних закладах. Х.: ХНЕУ імені С. Кузнеця, 2016. С. 168.
3. Заміховська О. Л. Автоматизовані інформаційні системи в індустрії санаторіїв в Україні. *Прикарпатський вісник*, 2012. № 1. С.17–19.
4. Іванов В. Г. Сучасні інформаційні системи і технології. Харків: Нац. юрид. ун- т імені Ярослава Мудрого, 2014. 347 с.
5. Миронов Ю. Б. Інформаційні технології в діяльності санаторно-готельних підприємств. *Вісник Львівської комерційної академії*. 2007. № 26. С. 196–200.
6. Сайт санаторію імені Миколи Гоголя. URL: <http://www.gogolsanat.com.ua/ru/> (дата звернення 20.09.2020).
7. Сфери застосування інформаційних систем. URL: <http://eki.tneu.edu.ua/2016/04/сфери-застосування-інформаційних-си/>(дата звернення: 04.09.2020)
8. Чигасова Н. М. Місце інформаційних систем у розвитку інформаційного суспільства в Україні. *Збірник наукових праць*, 2007. № 9. С. 110– 113.