



УДК 378.147.091.33

[https://doi.org/10.52058/2786-5274-2024-3\(31\)-1150-1158](https://doi.org/10.52058/2786-5274-2024-3(31)-1150-1158)

Опря Богдана Олексіївна кандидат історичних наук, доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи, Кам'янець-Подільський національний університет імені Івана Огієнка, <https://orcid.org/0000-0001-6751-1030>

Тимейчук Анна Миколаївна кандидат педагогічних наук, доцент туризму та готельного-ресторанного бізнесу, Київський національний університет технологій та дизайну, <https://orcid.org/0009-0008-7472-3259>

Ромашук Ольга Ігорівна асистент кафедри методики навчання іноземних мов, Вінницький державний педагогічний університет імені Михайла Коцюбинського, м. Вінниця, <https://orcid.org/0000-0001-9091-5949>

ОСВІТНІ ТИПОВІ ПРОГРАМНІ КОМПЛЕКСИ ФОРМУВАННЯ ФАХІВЦЯ НОВОГО ТИПУ СВІТОВОГО ТУРИСТИЧНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ

Анотація. В статті розкрито освітні типові програмних комплекси формування фахівця нового типу за зразком світового туристичного менеджменту. Удосконалити навички використання засобів цифрових технологій у професійній діяльності можна на заняттях з навчальних дисциплін вибіркового циклу, на які у кожній освітній програмі відводиться не менше 25% навчального навантаження.

Використання сучасних цифрових технологій у підготовці майбутніх фахівців туристичної галузі сприяє удосконаленню змісту, методів та форм навчання в унікальному інформаційному просторі, формуванню навичок використання цифрових технологій у практичній діяльності, підготовці до професійної діяльності в умовах інноваційного розвитку, самостійному здобуттю знань, проведенню інформаційно-освітньої та експериментально-дослідницької діяльності і є пріоритетом для підвищення ефективності підготовки майбутніх фахівців туристичної галузі.

Для створення віртуальних туристичних продуктів майбутнім фахівцям туристичної галузі потрібно зібрати підбірку зображень, на основі яких і буде створюватися віртуальний тур. Такі лабораторні роботи дозволяють підготувати студентів до майбутньої професійної діяльності з використанням сучасних інноваційних технологій та цифрових засобів. Таку роботу майбутні фахівці туристичної галузі можуть виконати в межах самостійної чи індивідуальної роботи з однієї із навчальних дисциплін. Це дозволяє сформувати навички створення віртуальних туристичних продуктів, які можна удосконалювати з використання платного програмного забезпечення, що має більше технічних і технологічних можливостей.





Яскравим прикладом таких турпродуктів є «віртуальна екскурсія семи Українських музеїв (Національний музей народної архітектури та побуту України (Пирогів), Музей народної архітектури і побуту у Львові “Шевченківський гай” (Львів), Музей народної архітектури та побуту Середньої Наддніпрянщини (Переяслав-Хмельницький), Закарпатський музей народної архітектури та побуту (Ужгород), Центр народознавства “Мамаєва Слобода” (Київ), Запорізька Січ - Національний заповідник “Хортиця” (Запоріжжя), Резиденція Богдана Хмельницького (Чигирин)), де можна здійснити віртуальну подорож, дізнатися більше про народну архітектуру і побут, відчувати всю самотність української культури. 3D-тури таких музеїв також доступні в режимі Street View на Картах Google».

Ключові слова: туроператор, цифрові технології, освітні типові програмні комплекси, туристичний менеджмент, інтелектуальні комп’ютерні системи.

Oprya Bohdana Oleksiivna Candidate of Historical Sciences, Associate Professor of the Department of Tourism and Hotel and Restaurant Business, Kamianets-Podilskyi National University named after Ivan Ohienko <https://orcid.org/0000-0001-6751-1030>

Timeichuk Anna Mykolaivna Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor of Tourism and Hotel and Restaurant Business, Kyiv National University of Technology and Design <https://orcid.org/0009-0008-7472-3259>

Romashchuk Olga Ihorivna assistant professor of the Department of Foreign Language Teaching Methods, Mykhailo Kotsyubynsky State Pedagogical University, Vinnytsia <https://orcid.org/0000-0001-9091-5949>

EDUCATIONAL TYPICAL PROGRAM COMPLEXES FOR TRAINING SPECIALISTS OF A NEW TYPE OF WORLD TOURISM MANAGEMENT

Abstract. The article discloses typical educational program complexes for the formation of a new type of specialist based on the model of global tourism management. It is possible to improve the skills of using digital technologies in professional activities in classes on educational disciplines of the selective cycle, to which at least 25% of the educational load is allocated in each educational program.

The use of modern digital technologies in the training of future specialists in the tourism industry contributes to the improvement of the content, methods and forms of learning in a unique information space, the formation of skills in the use of digital technologies in practical activities, preparation for professional activities in conditions of innovative development, independent acquisition of knowledge,





conducting informational and educational and experimental research activities and is a priority for increasing the effectiveness of training future specialists in the tourism industry.

To create virtual travel products, future specialists in the travel industry need to collect a selection of images, on the basis of which a virtual tour will be created. Such laboratory work allows students to be prepared for future professional activities using modern innovative technologies and digital tools. Such work can be performed by future specialists in the tourism industry within the framework of independent or individual work from one of the academic disciplines. This allows you to develop skills in creating virtual tourism products that can be improved using paid software that has more technical and technological capabilities.

A vivid example of such tour products is the "virtual tour of seven Ukrainian museums (National Museum of Folk Architecture and Life of Ukraine (Pyrogiv), Museum of Folk Architecture and Life in Lviv "Shevchenkivskyi Gai" (Lviv), Museum of Folk Architecture and Life of the Central Dnipro Region (Pereyaslav-Khmelnyskyi), Transcarpathian Museum of Folk Architecture and Life (Uzhgorod), Folklore Center "Mamaeva Sloboda" (Kyiv), Zaporizhia Sich - National Reserve "Khortytsia" (Zaporizhia), Bohdan Khmelnytsky's Residence (Chigyrin)), where you can take a virtual tour, learn more about folk architecture and everyday life, to feel all the originality of Ukrainian culture. 3D tours of such museums are also available in Street View mode on Google Maps."

Keywords: tour operator, digital technologies, educational typical software complexes, tourist management, intelligent computer systems.

Постановка проблеми. Розвиток цифрових технологій спричинив виникнення і широке використання віртуальних туристичних операторів і агентств. Перевагою таких новоутворень є створення туру замовником у режимі он-лайн із урахуванням своїх побажань і одночасна оплата туру. Окремі готельні мережі використовують сучасні програмні комплекси для бронювання, пропозиції і компонування послуг, інформаційного супроводження клієнтів. Прогресивні готелі мають інтелектуальні комп'ютерні системи, що запам'ятовують параметри усіх налаштувань клієнтів, їх уподобання в їжі, розвагах, музиці, телепрограмах, температурних режимах в кімнаті, розпорядку дня тощо).

Таке зміщення обслуговування споживача з реального ринку в цифровий виводить туроператора за межі надання послуг, а діалог споживача безпосередньо з надавачем послуги є все конструктивнішим і популярнішим. Використання цифрових технологій у кінцевому розумінні знижує різноманітні ризики клієнта. Якщо переважна більшість туристичних компаній працює на умовах передплати, то використання онлайн-сервісів дозволяє сплатити за послуги тільки після їх отримання з можливістю відмовитися від них. Саме тому формування фахівця нового типу для туристичної галузі є актуальною потребою сьогодення.





Аналіз останніх досліджень і публікацій. Значна кількість наукових робіт вітчизняних авторів (М. Бойко, М. Борушак, Н. Ведмідь, Ю. Вишневська, А. Гайдук та ін.) та закордонних науковців (Baum, L. Becherel, R. Bianchi, T. Blackwood, C. Cooper та ін.) присвячена становленню, організації та розвитку туризму в країнах Європи, Америки й Азії, підготовки фахівців туристичної галузі [1–3].

Метою статті є обґрунтування освітніх типових програмних комплексів у формуванні фахівця нового типу за зразком світового туристичного менеджменту.

Виклад основного матеріалу. Характеризуючи інновації в туристичній галузі, насамперед мають на увазі розроблення і впровадження нових туристичних продуктів, організаційних рішень, впровадження нових принципів надання туристських послуг на основі використання сучасних цифрових технологій. Багато в чому інновації в туристичній галузі зумовлені технологічним розвитком суспільства, що формує цифрову, віртуальну, змішану реальність зі особливими культурними, соціальними, споживчими практиками. В діяльності постачальників традиційних туристичних послуг (агенції, перевізники, готелі, ресторани, заклади культури) основна робота з клієнтом проводилася через спеціалізовані підприємства – туристичні фірми [1, 2].

Проаналізуємо застосування цифрових технологій для формування, поглиблення й удосконалення навичок роботи з програмним забезпеченням в освітньому процесі майбутніх фахівців туристичної галузі.

Основи роботи з текстовим процесором, електронними таблицями, комп'ютерними презентаціями, растровою і векторною графікою вивчалися майбутніми фахівцями туристичної галузі на уроках інформатики у 145 закладах загальної середньої освіти, тому в ЗВО у них мають удосконалитися та поглибитися навички використання стандартного програмного забезпечення у майбутній професійній діяльності. Так, наприклад, поглиблення і удосконалення навичок роботи з стандартним програмним забезпеченням доцільно здійснювати під час вивчення розділу «Цифрові технології оброблення інформації» з навчальної дисципліни «Цифрові технології в галузі туризму», у змісті якого закладено теми: «Створення і редагування текстових документів складної структури», «Оброблення масивів даних з використанням електронних таблиць», «Підготовка демонстраційних матеріалів з використанням комп'ютерних презентацій і публікацій», «Автоматизація введення і оброблення даних з використанням цифрових технологій» та ін.

Вивчення зазначених тем спрямовано на виконання лабораторних робіт із застосуванням найбільш поширеного стандартного програмного забезпечення [2]:

✚ створення документів складної структури у текстовому процесорі (Microsoft Word, Open Office Writer, GoogleDocs та ін.), під час яких у



майбутніх фахівців туристичної галузі поглиблюються та удосконалюються навички створення та редагування текстових документів;

✚ створення електронних таблиць, проведення розрахунків з використанням вбудованих операторів і функцій, побудови діаграм і графіків в електронних таблицях (Microsoft Excel, Open Office Calc, Google Sheets та ін.) під час яких у майбутніх фахівців туристичної галузі поглиблюються та удосконалюються навички створення та редагування електронних таблиць, використання вбудованих операторів і функцій для оброблення даних, візуалізації масивів даних за допомогою діаграм і графіків;

✚ створення комп'ютерних презентацій, налаштування демонстрацій, проектування автоматичного керування ними з використанням програмного забезпечення (Microsoft PowerPoint, Open Office Impress, Google Presentations та ін.), створення, макетування та оформлення різного виду поліграфічної продукції з використанням настільних видавничих систем (Microsoft Publisher, InDesign та ін.), під час виконання яких у майбутніх фахівців туристичної галузі удосконалюються і поглиблюються навички підготовки і оформлення презентаційних матеріалів та поліграфічної продукції;

✚ використання програмного забезпечення для автоматизації введення та оцифрування інформації (Fine Reader, MapEdit, Easy Trace, Descartes та ін.), під час виконання яких майбутні фахівці туристичної галузі удосконалюють навички сканування, розпізнавання, перекладання текстових документів, оцифрування графічних зображень, оброблення та конвертування звукових та відео-файлів тощо.

Виконання перерахованих лабораторних робіт сприяє формуванню, поглибленню й удосконаленню навичок роботи із пошуковими каталогами та системами, тематичними закладками, електронною поштою, онлайнресурсами для створення та проведення опитувань (Формами Google та ін.), організації і проведення відео конференцій та вебінарів, створення і ведення сайтів та блогів тощо [1, 3].

Розглянемо використання в освітньому процесі типових програмних комплексів для управління в туристичній галузі на прикладі комплексу «Мастер-тур». Типові програмні комплекси відповідають вимогам світового туристичного менеджменту, оскільки вони *універсальні*: можуть використовуватися як для невеликих туристичних фірм так і для потужних туристичних компаній, незалежно від характеру їхньої туристичної діяльності [2, 3].

Програми прості у використанні, не потребують спеціальної комп'ютерної освіти, захищені від некоректних дій користувача, мають інтуїтивно зрозумілий інтерфейс. Для формування навичок роботи з програмним комплексом достатньо виконання лабораторних робіт з тем: «Встановлення й налаштування програмного комплексу», «Підготування туристичних послуг до продажу», «Робота з туристичним модулем комплексу», «Робота з фінансовим модулем комплексу» Під час виконання



лабораторних робіт студенти використовують програмний комплекс із різними правами доступу [1, 3].

Наприклад, під час лабораторної роботи із встановлення і налаштування програмного комплексу «Мастер-тур» сформовуються навички ведення інформаційних довідників (заповнення баз даних по країнах, готелях, авіакомпаніях), систематизації ресурсів, встановлення та редагування системи цін, знижок, календарних періодів, підготування ілюстративних матеріалів, адміністрування прав користувача (кому і які операції дозволено).

Під час виконання лабораторної роботи з підготування туристичних послуг до продажу у майбутніх фахівців туристичної галузі формуються навички використання цифрових технологій для формування турпродукту, прораховування очікуваного прибутку за тур та розміру комісійних агенту, комплектування групи та роботи з індивідуальними туристами, прискорення та спрощення процесів формування туристів – підготовки та роздруковування пакетів необхідних документів (туристичні путівки, ваучери, анкети посольства, фінансову звітність та інше), запобігання помилкам у роботі з клієнтами; квотування будь-яких послуг туру; відслідковування ходу оплати по туру та контролю проведення туру; оцінювання поточного фінансового стану фірми. Основним змістом лабораторної роботи є використання довідників «Тур» та «Послуга». Де «Тур» – це набір (блок) послуг, які продаються клієнту. Зазвичай – це переліт, трансфер, проживання, декілька екскурсій, віза, страхування [1, 3].

Лабораторна робота «Робота з туристичним модулем комплексу», передбачає продовження роботи, розпочатої на попередніх лабораторних роботах, тобто студенти працюють в режимі «Квоти на послуги»: вводять квоти на послуги, наприклад на певні авіа перельоти, визначають та редагують ціни, знижки; в режимі «Дата та завантаження турів»: визначають графіки поїздок, календарних періодів та в режимі «Конструктор турів»: конструюють тури для продажу, формують типові туристичні блоки з яких і складається туристичний тур [2, 3].

Лабораторна робота «Робота з фінансовим модулем комплексу» передбачає формування вмій для роботи в декількох режимах: каса; розрахунки з агентами; директор; розрахунки з партнерами; фінансовий стан; затрати по заїзду. Охарактеризовані вище технологічні операції складають основну частину будь-якого програмного комплексу та є бек офісною складовою офісних цифрових технологій, тому іноді такі програмні комплекси називають саме бек офіс. Безперечно в кожному комплексі присутня і фронт офісна складова: автоматизовано обслуговування клієнта (бронювання агентами та клієнтами послуг, турів, їх продаж): реалізовано технологію без паперового офісу (широкі можливості підготування стандартних документів – ваучерів, списків для посольств, анкет, звітів по платежах, бронюванню, продажу путівок) [1, 3].





Таким чином, під час виконання лабораторних робіт майбутні фахівці туристичної галузі використовують цифрові технології для формування практичних навичок професійної діяльності.

Практичні навички використання глобальних комп'ютерних систем резервування та бронювання туристичних послуг майбутні працівники туристичної галузі можуть сформувати під час виконання лабораторних робіт з другого розділу навчальної дисципліни «Автоматизація діяльності туристичного підприємства». Одним із сервісів, який можна встановити безкоштовно і емулювати роботу туристичного підприємства є Worldspan Net. Ресурс надає термінальні рішення підключення до системи бронювання; друк квитків та звітності; продукт для самостійного введення тарифів; оформлення корпоративного сайту для бронювання в on-line; підключення до Інтернету; надання обладнання; навчання; технічний супровід та служба оперативної підтримки (табл. 1).

Таблиця 1

**Online-пропозиції туристичного підприємства за програмою
Worldspan Net**

| <i>П/п</i> | <i>Користувачам Інтернету та корпоративним клієнтам пропонується</i> |
|------------|--|
| 1 | 2 |
| 1 | глобальні інформаційні портали |
| 2 | інструменти для самостійного бронювання в on-line |
| 3 | програмне забезпечення для автоматичної виписки квитків на різні маршрути та за різними тарифами |
| 4 | друк маршрутного листа |
| 5 | зберігання даних про номери квитків та маршрути |
| 6 | електронну передачу інформації |

Ознайомитися із роботою глобальних комп'ютерних систем резервування та бронювання туристичних послуг студенти можуть за дві лабораторні роботи. Одна з них необхідна для вивчення функціоналу комп'ютерних систем резервування та бронювання туристичних послуг, а друга для формування навичок резервування та бронювання туристичних послуг на земельованій туристичній компанії. Окремим напрямом цифрових технологій, які доречно використовувати в освітньому процесі майбутніх фахівців туристичної галузі є онлайн-ресурси для самостійного керування туристичним продуктом.

Нині, як зазначають науковці, «впровадження інноваційних технологій у туристичну галузь, кардинально змінює не лише бізнес-процеси, а й взагалі усі аспекти туристичної галузі, серед найпоширеніших новітніх напрямків цифрового розвитку у туризмі слід виділити технологію Blockchain, яка реалізує розподілену базу даних, не підключену до загального сервера» [2, 3].





Технологія blockchain використовується туристичними агентствами повсякчас, яскравим прикладом того є метапошукова система – «пошукова система, яка на відміну від класичних пошукових машин не має власної бази даних і власного пошукового індексу, а формує пошукову видачу за рахунок змішування і переранжування результатів пошуку інших систем» [1, 3].

Науковці виділяють чотири основних можливості використання технології blockchain у міжнародному туризмі та готельній індустрії [1, 2]:

1. *Відстеження багажу* – використання децентралізованої бази даних значно спрощує обмін даними відстеження багажу між компаніями.

2. *Служби ідентифікації* – можливість різко скоротити час реєстрації або черги в аеропортах, оскільки відбиток пальця або фото сітківки ока можуть замінити показані документи.

3. *Безпечні, відстежувані платежі* – можливість зробити банківські платежі більш простими та безпечними, щоб дати змогу туристичним компаніям приймати платежі за допомогою біткойна та інших криптовалют.

4. *Схеми лояльності клієнтів* – можливість оперативно отримувати інформацію про точки лояльності та поширювати бонуси. Це також може допомогти боротися з шахрайством у цій галузі.

Використання цих засобів цифрових технологій на лабораторних заняттях дозволяє сформувати у майбутніх фахівців туристичної галузі компетентності, необхідні під час професійної практичної діяльності.

Для удосконалення навичок створення і використання у професійній діяльності технологій доповненої і віртуальної реальності до переліку освітніх компонент освітньо-професійних програм доцільно ввести вибіркові освітні компоненти цифрового спрямування, наприклад, «Сучасні інноваційні технології в туристичному бізнесі», «Віртуальний туризм», як це реалізовано в освітньо-професійній програмі «Туризм. Екскурсознавство» Вінницького державного педагогічного університету для підготовки бакалаврів спеціальності 242 Туризм з спеціалізацією «Екскурсознавство».

Висновок. Таким чином, на туристичну галузь активно впливає розвиток цифрових технологій, що призводить до її модернізації. У практичній підготовці майбутніх фахівців туристичної галузі ми пропонуємо активно використовувати технології віртуальної реальності для вивчення туристичних дестинацій, ознайомлення із особливостями кожного туристичного продукту, підготовки до спілкування з клієнтами.

Віртуальні туристичні продукти можна розробляти з використанням низки засобів цифрових технологій. Наприклад, Mapillary – онлайн-ресурс, що дозволяє переглядати лінійні панорами вздовж доріг, річища річок, біля видатних пам'яток архітектури тощо; Tour Builder – онлайн-ресурс для створення віртуальних турів; Historypin – онлайн-ресурс для створення віртуальних екскурсій не лише у просторі, а й у часі (демонстрація вигляду об'єкта в різний час); Tour Creator – онлайн-сервіс компанії Google для



створення віртуальних турів з використанням фото Google Street Map, а також власних панорамних світлин.

Усі наведені вище онлайн-ресурси є безкоштовними і не вимагають встановлення на локальний комп'ютер.

Література:

1. Масліч С. В. Формування інформаційно-аналітичної компетентності майбутніх агентів з організації туризму у професійно-технічних навчальних закладах: дис. канд. пед. наук. 13.00.04. Вінниця, 2018. 268 с.

2. Шафранський В. В. Педагогічні умови формування готовності до професійної діяльності майбутніх фахівців зі спортивно-оздоровчого туризму. Сучасні особливості формування і управління інноваційним потенціалом регіонального розвитку туризму та рекреації із залученням молодіжного ресурсу». Тернопіль, 2015. [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/123456789/7104/2/ConfTur_2015_Shafranskiy_V_V- Pedagogical_conditions_284-285.pdf.

3. Власенко І. Г. Впровадження дистанційного навчання – вимога сучасності. Дистанційне навчання як сучасна освітня технологія / відп. ред. Л. Б. Ліщинська. Вінниця : ВТЕІ КНТЕУ, 2017. 102 с.

References:

1. Maslich, S. V. (2018). Formuvannya informatsiino-analitychnoi kompetentnosti maibutnikh ahentiv z orhanizatsii turyzmu u profesiinotekhnichnykh navchalnykh zakladakh [Formation of informational and analytical competence of future agents in the organization of tourism in vocational educational institutions. *Candidate's thesis*. Vinnytsia [in Ukrainian].

2. Shafranskiy, V. V. (2015). *Pedahohichni umovy formuvannya hotovnosti do profesiinoyi diialnosti maibutnikh fakhivtsiv zi sportyvno-ozdorovchoho turyzmu [Pedagogical conditions for the formation of readiness for professional activities of future specialists in sports and health tourism]*. Ternopil. Retrieved from : http://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/123456789/7104/2/ConfTur_2015_Shafranskiy_V_V- Pedagogical_conditions_284-285.pdf. [in Ukrainian].

3. Vlasenko, I. H. (2017). *Vprovadzhenia dystantsiinoho navchannia – vymoha suchasnosti [Implementation of distance learning is a modern requirement]*. Vinnytsia: VTEI KNTEU [in Ukrainian].