

4. История виниловой пластинки. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://v1battle.ru/wall/174>.
5. 130 лет первой грампластинке. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.segodnya.ua/lifestyle/fun/130-let-nazad-poyavilis-pervye-gramplastinki-put-ot-roskoshi-do-roskoshi-1057982.html>
6. Аудіозапис кобзарів та лірників початку ХХ ст. - [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://tvoemisto.tv/news/audiozapys_kobzariv_ta_lirnykiv_pochatku_hh_st_de_posluhaty_72560.html
7. Голос Лесі України можна послухати в інтернеті. - [Електронний ресурс]. – Режим доступу : https://gazeta.ua/articles/history/_golos-lesi-ukrayinki-mozhna-posluhati-v-interneti/554599
8. Vorontsova E.A. Muzei – arkhiv – biblioteka : za informatsionnoe obespechenie istoricheskoi nauki i protiv informatsionnoi entropii / E.A. Vorontsova // Informatsionnoe obespechenie nauki: novye tekhnologii : [sb. nauch. tr.]. – М. : BEN RAN, 2015. – S. 222–231.
9. Офіційний відеоканал Національного аерокосмічного університету ім.М.Є.Жуковського «Харківський авіаційний інститут». - [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.youtube.com/channel/UCCEZWQqN-7IO1t343VCT1oQ>
10. Хартия ООН о сохранении цифрового наследия. - [Електронний ресурс]. – Режим доступу : https://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/digital_heritage_charter.shtml.
11. Ширмер, Т. Оцифровка и реставрация грампластинок, магнитофонных пленок и аудиокассет: Пер. с нем. / Т Ширмер, А Хайн. — СПб.: БХВ-Петербург, 2010. - 240 с.: ил.

УДК 004.9:640.41

Юлія Романишин

*к. пед. н, доцент кафедри
документознавства та
інформаційної діяльності
Івано-Франківського національного
технічного університету нафти і газу,*

Оксана Лаба

*асистент кафедри документознавства
та інформаційної діяльності
Івано-Франківського національного
технічного університету нафти і газу*

ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ПРОЦЕСАХ ІНФОРМАЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ УСТАНОВ

Анотація. У статті проведений інформаційно-аналітичний огляд інформаційних технологій, які використовуються у процесах інформаційного обслуговування та наданні інформаційних послуг. Визначено, що процес інформаційного обслуговування є досить складним та багатограним. До обов'язкових його елементів належать: замовники послуг, їх інформаційні потреби, які сформовані у вигляді інформаційних запитів, інформаційні працівники, інформаційні ресурси та технології, інформаційні продукти і

послуги, як кінцеві результати інформаційного обслуговування. Основним елементом процесу інформаційного обслуговування виступає релевантна інформація, яка є достатньою для прийняття управлінського рішення та представлена у зручній для використання формі. Виокремлені особливості інформаційних потреб та визначено властивості інформаційного обслуговування. З'ясовано, що хоча готельна послуга має ряд спільних ознак із інформаційною послугою, проте, вона визначається своїми особливостями. Основну увагу в дослідженні приділено процесам інформаційного обслуговування установ готельної сфери. Зокрема, важлива роль у цьому процесі належить професійно орієнтованим інформаційним технологіям. Комплекс інформаційних технологій установ готельної сфери охоплює такі важливі складові, як корпоративні інформаційні системи, міжнародні системи бронювання, мультимедійні технології, хмарно-орієнтовані технології спільної роботи, віртуальні соціальні мережі, сучасні інтегровані комунікаційні мережі тощо. Проведено огляд основних міжнародних інформаційних систем бронювання, які є актуальними і на українському ринку для вітчизняних установ готельної сфери. Сучасним інструментом для забезпечення інтегрованої роботи у процесах інформаційного обслуговування є хмарні сховища, які пропонують широкі можливості для спільної роботи не тільки над документними ресурсами але є також актуальними і для процесів надання інформаційних послуг.

Ключові слова: *інформаційне обслуговування, інформаційна послуга, інноваційні технології, готельна послуга, професійні інформаційні системи.*

Постановка проблеми у загальному вигляді. Сучасний рівень інформаційного обслуговування базується на використанні електронних інформаційних ресурсів, інноваційних інформаційних технологій у певній сфері діяльності, процесах створення та надання інформаційних продуктів та послуг, активному використанню віртуального середовища соціальних мереж у професійних цілях тощо. Сьогодні, інформаційна послуга слугує ключовим аспектом інформаційного обслуговування. У свою чергу, інформаційна послуга базується на правильно сформульованій інформаційній потребі, яка виражена в інформаційному запиті. Складним етапом в процесі інформаційного обслуговування є правильне виокремлення та формулювання інформаційної потреби замовника. Професійне задоволення інформаційних потреб може бути забезпечено як в традиційному форматі за рахунок надання релевантної інформації у відповідній формі замовнику, так і за допомогою Інтернет-технологій в режимі онлайн. В процесі інформаційного обслуговування важливими чинниками є робота з системами зберігання, пошуку [6; 8] та аналітико-синтетичне опрацювання корисних даних й інформації на основі сучасних інноваційних технологій.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Питання ІКТ-базованого інформаційного обслуговування в діяльності установ та організацій різних сфер господарювання розглядаються у працях багатьох дослідників. Зокрема, науковці В. І. Бондаренко [1], В. В. Брежнева [2], І. В. Захарова [6],

Н. Каліберда [7] у своїх працях аналізують поняття інформаційного обслуговування та його компоненти. Вчені С. Н. Грипич [3], О. В. Матвієнко [11], В. Г. Спрінсян [12] у своїх дослідженнях виокремлюють особливості інформаційної діяльності, інформаційних продуктів та послуг. Дослідники Н. М. Гуржій [4], О. М. Костюк [9], А. П. Лутай [10], Г. В. Янковська [13] акцентують увагу на специфічних рисах інформаційного обслуговування в готельній сфері за допомогою сучасних інформаційних технологій. Незважаючи на значний науковий внесок вчених у вивчення даної проблеми, все ще залишаються недостатньо вивченими питання раціонального використання професійних програмних продуктів в окремих процесах інформаційного обслуговування установ готельної сфери.

Мета статті - проаналізувати професійно орієнтовані інформаційні технології, які використовуються в процесах задоволення інформаційних потреб при інформаційному обслуговуванні установ готельної сфери.

Виклад основного матеріалу. Під інформаційним обслуговуванням розуміємо інформаційну діяльність або сукупність інформаційних процесів, яка спрямована на задоволення інформаційних потреб споживачів [3]. Якість та вартість процесу інформаційного обслуговування залежить від точності та правильності виявлення та формулювання інформаційних потреб споживачів. Проаналізувавши джерела [2; 6; 8; 11-12] бачимо, що поняття інформаційна потреба трактують, як усвідомлене розуміння або вимогу користувача інформації з приводу релевантних корисних даних, повідомлень, фактів для вирішення здебільшого професійних або інших питань.

Дослідниця О. В. Матвієнко виділяє такі особливості інформаційних потреб: 1) представляють собою потреби у знаннях, які одержує індивід шляхом звертання до наявної інформації; 2) невизначеність інформаційних потреб, тобто складність формулювання напряму пошуку інформації, якої не вистачає; 3) суб'єктивність оцінювання користувачами якості інформаційних продуктів та послуг [11].

Проаналізувавши джерела [1-2; 6-7], можемо виокремити властивості інформаційного обслуговування. До них відносимо:

- надання інформаційних послуг користувачам;
- задоволення інформаційних потреб користувачів у релевантній інформації засобами сучасних цифрових технологій;
- забезпечення доступу користувачів до інформації;
- комплексний підхід до процесів інформаційного обслуговування [6-7].

Все частіше у науковій літературі [2] простежується думка, що у діяльності ІТ-установ на зміну терміну «інформаційне обслуговування» приходить термін «сервісна діяльність», яка охоплює більшу частину особливостей інформаційного обслуговування.

Інформаційне обслуговування на думку дослідниці Л. Є. Яценко [14] складається з наступних компонентів, а саме:

- 1) споживачі інформації (клієнти, замовники) та їхні інформаційні потреби у вигляді інфозапитів;

- 2) інформаційні працівники-посередники (інформаційні брокери);
- 3) сукупні інформаційні ресурси та технології (корпоративні е-ресурси зі спільними доступом);
- 4) інформаційні продукти та послуги [14].

Форми здійснення інформаційного обслуговування, в більшій мірі, залежать від особливостей сфери діяльності, рівня професійної обізнаності з проблемою, уміннями пошуку та роботи з потрібною інформацією тощо.

Процеси інформаційного обслуговування в готельній індустрії мають свої особливості. Адже, в цій сфері існує попит на гарантовані види бронювання (за попередньою оплатою, з виставленням рахунку – внесення депозиту), тобто послугу туристично-інформаційного обслуговування клієнт купляє раніше, аніж настає фактична її реалізація.

Так, дослідник О. М. Костюк [9] визначає, що хоча структура обслуговування у готелі є не шаблонною, а досить різною, проте існують основні етапи інформаційно-готельного обслуговування, які є спільними для всіх організацій готельного бізнесу. До цих етапів відносять: обслуговування до прибуття у готель (бронювання); обслуговування під час прибуття клієнта у готель, реєстрації і розміщення клієнта; обслуговування протягом проживання у готелі; організація виїзду, остаточна оплата послуг готелю [9].

На основі аналізу наукових джерел [4-5; 10] виокремимо відмінні риси готельних послуг. До них відносимо:

- обмежена можливість зберігання;
- терміновий характер;
- критерії, за якими оцінюються рівень обслуговування клієнтів та діяльність персоналу;
- сезонний попит на готельні послуги;
- взаємозалежність готельних послуг та мети поїздки;
- послуга не може мати готової, закінченої форми, вона формується в ході обслуговування при тісній взаємодії виконавця і споживача;
- важливою особливістю готельної послуги є неможливість її зберігання та накопичення [4; 10].

Якісне надання комплексної туристичної послуги базується на застосуванні новітніх інформаційних технологій в інформаційному обслуговуванні. Особливо комп'ютер-базованими є послуги бронювання. Адже, електронні системи бронювання та резервування послуг дають можливість прискорити ці процеси, здійснювати їх в онлайн-режимі будучи територіально розділеними як замовник, так і надавач послуг, підвищити якість обслуговування клієнта, достовірніше виявити інформаційні потреби замовника та запропонувати більшу кількість варіантів для їх задоволення. Так, існуючі платформи онлайн бронювання (<https://hotels.tickets.ua/uk>, <https://www.booking.com>, <https://www.tripadvisor.com/>, <https://ua.hotels.com/>) надають інформаційні послуги із задоволення інформаційних запитів клієнтів щодо вибору готелю, цінової політики, дати подорожі, детальних фото і коротких відеооглядів, можливостей оплати через електронні платіжні

системи та інших особливостей процесу бронювання. Інформаційні фільтри, які представлені на Інтернет-сторінках є актуальним інструментом підбору максимально релевантної інформації. Крім того, важливим елементом є користувачський контент, який складає основу відгуків користувачів як про місця пошуку (готелі, рекреаційні зони, ресторани тощо), так і про роботу, інформаційну підтримку та допомогу самої Інтернет-платформи. В загальному, вона слугує інформаційним посередником між користувачем та, відповідно, закладами готельно-туристичної сфери.

Багато компаній готельної сфери використовують у своїй діяльності глобальні системи бронювання [9]. Готелі імплементують на свої веб-сторінки інструменти системи бронювання та намагаються зробити їх якомога легшими та зрозумілішими для клієнта. Відомою системою для бронювання є програмний продукт Micros-Fidelio, що спеціалізується на створенні систем управління для готелів і ресторанів. Система Fidelio Front Office (FFO) допомагає автоматизувати основні етапи роботи готелю: від комп'ютерного бронювання номерів, реєстрації, розміщення і виписки гостей до управління номерним фондом, ведення бухгалтерії і фінансів [5; 9-10].

Актуальними комп'ютерними системами бронювання на готельно-туристичному ринку є системи Amadeus, Sabre, Worldspan, Galileo. На основі аналізу наукових джерел [4-5; 8-10] виокремимо їхні основні властивості, які представлені в табл. 1.1.

Таблиця 1.1

Комп'ютерні системи бронювання
(на основі аналізу наукових джерел [4-5; 8-10])

<i>№ п/п</i>	<i>Система бронювання</i>	<i>Огляд</i>
1.	Amadeus	Основними перевагами глобальної системи Amadeus є: заощадження часу завдяки можливості отримання усієї туристичної, клієнтської і агентської інформації; нова інформація поступає кожену годину в режимі on-line; зростаюча продуктивність дозволяє робити інформацію доступною; економія витрат за рахунок стабільної роботи і негайних підтверджень; контроль інтегрованої системи задовольняє усі потреби агентства; підвищення прибутків завдяки широкому діапазону можливостей, які забезпечують задоволення усього спектру замовлень клієнта.
2.	Sabre	Доступом до широкого спектру туристичних послуг, можливість здійснювати продаж туристичних продуктів, дистрибуцію і розробку технологічних рішень для туристичної сфери.
3.	Worldspan	Не вимагає виконання чітко вказаних об'ємів бронювання, оскільки це досить демократична система.
4.	Galileo	Система Galileo забезпечує туристичні підприємства Windows-версією системи бронювання, а програма Premier дозволяє агентствам повністю автоматизувати роботу з обслуговування клієнтів.

У свою чергу, науковець А. П. Лутай у джерелі [10] виокремлює прикладні програмні продукти для забезпечення раціонального управління різними видами готелів. А саме:

- система Lodging Touch – інтегрований пакет програм, об'єднана з периферійними системами організації, містить аналітичні інструменти;

- система Nimeta – продукт, призначений для малих і середніх готелів. Робота системи здійснюється на основі Інтернет-технологій. Всі дані та інформація міститься на спеціально відведеному сервері в сервіс-центрі Інтернет-провайдера.

Вітчизняні установи готельного бізнесу починають активно застосовувати програмний комплекс OPERA Enterprise Solution. Це продукт корпорації Micros-Fidelio і відноситься до автоматизованих систем керування. На відміну від традиційних систем для готелів, OPERA Enterprise Solution є повнофункціональною системою, яка підходить для готельних установ різного розміру, типу та форм власності. Система складається з модулів, які легко можуть бути налаштовані та додані залежно від побажань конкретного готелю. Вона містить у собі систему автоматизації служби прийому й розміщення гостей; систему автоматизації відділу продажів і маркетингу; систему керування якістю обслуговування; систему оптимізації прибутку; систему керування заходами; систему централізованого бронювання; модуль бронювання через Інтернет; централізовану інформаційну систему [9-10]. До модулів системи OPERA Enterprise Solution відносяться:

- система автоматизації служби прийому й розміщення (Property Management System – PMS) - дозволяє значно підвищити рівень продуктивності й рентабельності готелю. Система легка й проста у використанні, дозволяє керуючій ланці готелю мати точну й актуальну інформацію. При цьому керування здійснюється за допомогою єдиної бази даних Oracle;

- система керування якістю обслуговування (Quality Management System – QMS) – це інструмент для керування й контролю кожного аспекту діяльності готелю з метою підвищення стандартів обслуговування. Робота з OPERA QMS починається з Task Navigator який показує призначення завдань, статус завдань, різні замітки й примітки, а також їхню пріоритетність.

- централізована інформаційна система клієнтів (Customer Information System – CIS) – ця система збирає й обробляє дані про всіх гостей, туроператорів, групи і компанії, створюючи єдину базу даних. CIS автоматично обмінюється інформацією, що міститься у профайлах, у такий спосіб надаючи користувачам доступ до будь-якої необхідної інформації [9].

OPERA Enterprise Solution сумісна з усіма операційним системами, сервер може працювати на базі Microsoft Windows, AIX, Sun Solaris. Нове зручне мобільне рішення системи OPERA Enterprise Solution, OPERAPalm, дозволяє персоналу працювати з системою на мобільних гаджетах. Система є гнучкою до змін, адаптивною під розмір та тип установи, надійною тощо.

Крім того, на сьогоднішній день, досить актуальними в процесі інформаційного обслуговування є хмарні технології Google Drive, які передбачають віддалену обробку та зберігання даних. Часто ці технології використовують для унеможливлення перевантаження головного сервера, що може спричинити гальмування загальних процесів у готелі та зниження оперативності передачі інформації. Також, хмарні технології є простим, зручним та ефективним способом зберігання, синхронізації та обміну усіма видами файлів. Хмарні сховища використовуються як резервні сховища даних.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Розглянуті інформаційні технології в процесах інформаційної діяльності установ готельної сфери дають можливість підвищити ефективність інформаційного обслуговування як готелю в цілому, так і клієнтів зокрема. Крім того, сучасні ІКТ-базовані інструменти прискорюють процеси роботи з інформацією, покращують технологію обробки даних та представлення інформації, сприяють розвитку ефективного управління готелем. Використання хмарних сховищ поступово зменшує витрати на закупівлю програмного забезпечення, його систематичне оновлення, забезпечує доступність та масштабованість ІТ-інфраструктури, надає широкі можливості для спільної роботи, що створює нетворкінг для вирішення бізнес-завдань.

Перспективами подальших досліджень є види електронних інформаційних послуг та способи їх отримання, які надаються Інтернет-платформами, інформаційними службами готельно-туристичних установ тощо в онлайн режимі.

Список використаної літератури

1. Бондаренко В. І. Інтернет-обслуговування: стан та перспективи. *Національна бібліотека України ім. В. І. Вернадського*. 2012. С. 25-30.
2. Брежнева В. В. Інформаційне обслуговування. *Ліберія-Бібіформ*. 2006. С. 125-135.
3. Грипич С. Н. Інформатизація сучасного суспільства: стан, проблеми, перспективи. *Філософія. Педагогіка. Суспільство*. 2012. Вип. 2. С. 286-297.
4. Гуржій Н. М., Третинко А. В. Інноваційні технології в туристичній індустрії. *Сталий розвиток економіки*. 2013. № 3. С. 221-224.
5. Заміховська О. Л. Автоматизовані інформаційні системи в індустрії готельного бізнесу та туризму на Україні. *Прикарпатський вісник НТШ*. 2012. № 1. С. 309-320.
6. Захарова І. В., Філіпова Л. Я. Основи інформаційно-аналітичної діяльності. Київ: Центр учбової літератури, 2013. 335 с.
7. Каліберда Н. Інформаційне обслуговування в умовах розвитку електронного середовища. *Бібліотечний вісник*. 2007. С. 20–23.
8. Карпенко М. Ю., Уфимцева В. Б. Конспект лекцій з курсу «Інформаційні системи і технології в управлінні організацією». Частина 1. Харків: ХНАМГ, 2012. 96 с.
9. Костюк О. М. Інтернет технології бронювання готелів. *Туристичні книги*. 2010. URL: <http://tourism-book.com/books/book-32/chapter-1363> (дата звернення: 05.05.2020).
10. Лутай А. П. Комп'ютерні системи в галузі готельного господарства. Донецьк. URL: http://tourlib.net/statti_ukr/lutaj3.htm (дата звернення: 03.05.2020).
11. Матвієнко О. В., Цивін М. Н. Інформаційний менеджмент: опорний конспект лекцій у схемах і таблицях. Київ: Слово, 2006. 170 с.

12. Спрінсян В. Г., Бірюкова В. Г. Ресурси та технології інформаційного менеджменту: навч. посіб. Одеса: ОНПУ, 2012. 248 с.
13. Янковська Г. В. Електронні комунікації в діяльності підприємств готельного господарства. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2012. № 1. С. 15-21.
14. Яценко Л. Є. Теоретичні основи документно-інформаційної діяльності: конспект лекцій. Одеса: ОНПУ, 2012. 72 с.