## ВПЛИВ НАУКОВО-ТЕХНІЧНОГО ПРОГРЕСУ НА РОЗВИТОК ТУРИСТСЬКОЇ ІНДУСТРІЇ

Науково-технічний прогрес і розвиток туризму є діалектично взаємо- зв’язаними процесами. З одного боку, науково-технічний прогрес створив та- кий економічний потенціал людства, що дозволив зробити туризм масовим явищем. З другого боку, міжнародний обмін туристами сприяє розвитку науко- во-технічного прогресу.

* 1. **Поняття про науково-технічний прогрес та етапи його розвитку Науково-технічний прогрес (НТП) –** поступальний, органічно взаємо-

зв'язаний розвиток науки і техніки, що зумовлює еволюційні й революційні змі- ни у межах технологічного способу виробництва, а опосередковано – зміни ін- ших елементів економічної системи (відносин власності техніко-економічних, організаційно-економічних відносин та господарського механізму), всієї сукуп- ності суспільних відносин (соціальних, політичних, правових та ін.).

НТП зумовлений дією об'єктивних економічних законів, насамперед за- кону зростання потреб, усуспільнення виробництва і праці, і поширюється пе- редусім на систему продуктивних сил. Оскільки складовими елементами цієї системи є засоби й предмети праці, людина, що використовуються людьми си- ли природи, форми й методи організації виробництва, а з середини 50-х років – наука, з середини 70-х років – інформація, то НТП впливає на розвиток кожно- го елемента цієї системи. У найзагальнішому вигляді характер розвитку науки й техніки виявляється у поступовій заміні технологічного способу виробництва, що базується на ручній праці, на технологічний спосіб виробництва, що базу- ється на машинній праці, а його – на технологічний спосіб виробництва, що ба- зується на автоматизованій праці.

Початком НТП вважається утворення мануфактурного виробництва у 16 – 18 ст., коли науково-теоретична і технічна діяльність починають зближатися. До цього матеріальне виробництво поволі еволюціонувало переважно за раху- нок накопичення емпіричного досвіду, таємниць ремесла, збирання рецептів. Разом з цим йшов такий же повільний прогрес в науково-теоретичних знаннях про природу, які знаходилися під впливом теології і схоластики і не мали по- стійного і скільки-небудь істотного, впливу на виробництво. Науковий і техніч- ний прогрес були двома, хоча і опосередкованими, але самостійними потока- ми людської діяльності.

У 16 ст. потреби торгівлі, мореплавства, великих мануфактур зажадали теоретичного і експериментального розв’язання цілого ряду цілком визначених завдань. У цей час наука поступово пориває з схоластичною традицією і зверта- ється до практики. Компас, порох і книгодрукування (особливо останнє) були трьома великими відкриттями, що поклали початок міцному союзу наукової і технічної діяльності. Спроби використовувати водяні млини для потреб ману- фактурного виробництва, що розширюється, спонукали теоретично досліджу- вати деякі механічні процеси. Створюються теорії махового колеса і махових

рухів, теорія жолоба, вчення про тиск води, про опір і тертя та ін. Цей період є

### першим етапом НТП.

Виникнення машинного виробництва в кінці 18 ст. було підготовлене ре- зультатами попередньої науково-технічної творчості великої армії математиків, механіків, фізиків, винахідників, умільців. Парова машина Дж. Уатта була

«плодом науки», а не тільки конструкторсько-технічної. діяльності. Машинне виробництво, у свою чергу, відкрило нові, практично необмежені можливості для технологічного застосування науки. Все це означає перехід до нового, **дру- гого етапу НТП**, який характеризується тим, що наука і техніка взаємно сти- мулюють розвиток один одного у все зростаючих темпах. Виникають спеціаль- ні ланки науково-дослідної діяльності, покликані доводити теоретичні рішення до технічного втілення. Науково-технічна діяльність стає однією з провідних галузей людської праці.

**Третій етап НТП**. пов'язаний з сучасною науково-технічною революці- єю. Під її дією розширяється фронт наукових дисциплін, що орієнтуються на розвиток техніки. У розв’язанні технічних завдань беруть участь біологи, фізіо- логи, психологи, лінгвісти, логіки. На прискорення технічного прогресу прямо або побічно впливають також багато суспільних, наук: економіка і організація виробництва, наукове управління економічними і соціальними процесами, кон- кретні соціальні дослідження, виробнича естетика, психологія і логіка технічної творчості, прогнозування. Все більш явною стає провідна роль науки по відно- шенню до техніки. Цілі галузі виробництва виникають вслід за новими науко- вими напрямами і відкриттями: радіоелектроніка, атомна енергетика, хімія син- тетичних матеріалів, виробництво ЕОМ та ін. Наука стає силою, що безперерв- но революціонізувала техніку. У свою чергу, техніка також постійно стимулює прогрес науки, висуваючи перед нею нові вимоги і завдання і забезпечуючи її все більш точним і складним експериментальним устаткуванням.

НТП у сучасних умовах розвивається в еволюційній і революційній фор- мах. Перша означає поступове і часткове вдосконалення існуючої та впрова- дження нової техніки, предметів праці, еволюційний розвиток науки (без нау- кових революцій), відсутність промислових та інших революцій у межах техно- логічного способу виробництва, що зумовлює еволюційні зміни у відносинах економічної власності, господарському механізмі, поступово забезпечує вдос- коналення інших підсистем суспільних відносин. Революційна форма НТП означає докорінні, суттєві зміни в розвитку науки, техніки, предметів праці, ін- ших елементів системи продуктивних сил і техніко-економічних відносин, які- сні та сутнісні перетворення у відносинах власності, організаційно-економічних відносинах, господарському механізмі, процесі суспільного виробництва, які згодом супроводжуються якісними змінами інших підсистем суспільних відно- син. Ці форми НТП перебувають в органічному взаємозв'язку.

Поступові кількісно-якісні перетворення в межах еволюційної форми го- тують ґрунт для кардинальних змін у межах технологічного способу виробниц- тва, для наукових, промислових революцій, розгортання науково-технічної ре- волюції (НТР), різних її етапів. Так, НТР, що розпочалася в середині 50-х років XX ст., у середині 70-х років вступила в якісно новий етап свого розвитку, по-

в'язаний з мікропроцесорною, біотехнологічною революцією. Еволюційна фор- ма НТП не обмежується тільки кількісними змінами, передбачає і певні якісні зрушення, які разом готують основу для кардинальних сутнісних перетворень. В умовах НТР зв'язок між наукою і технікою стає настільки тісним, що наука перетворюється на безпосередню продуктивну силу, стає найдинамічнішим елементом в системі "наука – техніка – виробництво". Водночас еволюційна форма НТП здійснюється здебільшого в межах одного панівного в певний час технологічного способу виробництва, готує ґрунт для переходу менш розвину- того технологічного способу виробництва до більш розвинутого. Але цей пере- хід відбувається завдяки НТР.

Характерною рисою сучасного НТП є те, що він охоплює не тільки про- мисловість, але і багато інших сторін життєдіяльності суспільства: сільське го- сподарство, транспорт, зв'язок, медицина, освіта, сферу побуту.

НТП служить основою соціального прогресу. НТП створив умови для ро- звитку виробничої сфери, що неминуче сприяло розширенню сфери послуг. Все це дозволило створити суспільству умови для розвитку туризму. Одночасно з цим, впровадження у виробництво новітніх технологій дозволило людству скоротити витрати живої праці, що привело до збільшення вільного часу у на- селення і тим самим стимулювало розвиток туризму.

### Системність у роботі й комплексність в обслуговуванні – основні складові успішної роботи туристського підприємства

Науково-технічний прогрес здійснює вплив і на організацію роботи тури- стських підприємств. У сучасних умовах ті підприємства, які будують свою ро- боту на принципах системності й комплексності, мають значні конкурентні пе- реваги на ринку туристських послуг. Розглянемо ці поняття більш докладно.

**Системний підхід** є сукупністю методів і засобів, що дозволяють дослі- джувати властивості, структуру і функції об'єктів і процесів у цілому, уявивши їх як системи із складними міжелементними взаємозв'язками, взаємовпливом елементів на систему і на середовище, а також впливом самої системи на її структурні елементи.

**Сутність системного підходу** полягає в розгляді елементів системи як взаємозв'язаних і взаємодіючих для досягнення глобальної мети функціонуван- ня системи. Особливістю системного підходу є оптимізація функціонування не окремих елементів, а всієї системи в цілому. Системний підхід може застосову- ватися як на етапі аналізу систем, так і на етапі синтезу даних систем.

Сутність системного підходу до роботи туристського підприємства поля- гає в послідовному і взаємозв'язаному здійсненні комплексу заходів, що впли- вають на етапи циклу виконання замовлень споживачів.

Це досягається шляхом здійснення координації всіх процесів, пов'язаних з обслуговуванням споживачів, починаючи від процедур прийому і обробки за- мовлень підбору турів і закінчуючи аналізом відгуків і вражень туристів від по- дорожей. Таке узгодження, тобто координація ресурсів, припускає наявність

системного мислення у фахівців підприємства. Поняття “**системність”** харак- теризує цілеспрямованість, впорядкованість і організованість, тоді як поняття “**комплексність”** відображає взаємозв'язок, взаємообумовленість, різносторон- ність, широту дослідницького обхвату проблеми.

Поняття “системність” ширше “комплексності”. Якщо системність як властивість в однаковій мірі охоплює зв'язки усередині одного рівня (горизон- тальні) і між різними рівнями (вертикальні), то комплексність, що розуміється як вимога враховувати взаємозв'язані чинники, що впливають на проблему (си- стему), охоплює переважно зв'язки одного або суміжних рівнів ієрархічної структури даної системи.

Розвиток комплексного підходу відбувається в рамках знань багатьох на- ук, що виступають відособлено. Представники кожної з них бачать свою науку базовою. Причому розвиток здійснюється на рівні вже існуючих знань кожної дисципліни з подальшим їх інтегруванням.

Комплексний підхід включає ряд методів емпіричного порядку, що не мають своїх принципів, і відображає організаційно-методологічний підхід в до- слідженні, проектуванні, виробництві. Системний підхід – чисто методологіч- ний, всесторонній підхід, характеризує більш високий теоретичний рівень, час- тиною якого є комплексний підхід.

Під **комплексністю обслуговування** розуміється специфічна властивість сервісної діяльності, що зумовлена наданням цілого набору послуг. У складі набору основна профільна послуга надається в сукупності з додатковими і су- путніми послугами. Ступінь комплексності туристських послуг досить високий порівняно, наприклад, з побутовими, діловими, торговими та іншими послуга- ми.

Комплексна природа туристських послуг безпосередньо впливає на якість сервісу. Так, корисний ефект від споживання туристського продукту може бути погіршений чи втрачений узагалі, якщо яка-небудь одна чи кілька додаткових чи супутніх послуг (транспортних, екскурсійних і т. ін.) були незадовільної якості. Висока якість сервісу в туризмі може бути отримана лише при відповід- ному якісному рівні всіх складових туристського продукту.

На споживчі властивості турпродукта, крім механічного набору окремих послуг, впливає ряд інших важливих факторів, що обов'язково повинні врахову- ватися при його формуванні. На рис.17.1 наведено основні складові, які необхід- но враховувати при організації комплексного туристського обслуговування.

### Комп’ютерізація туристського бізнесу – необхідна умова взаємодії туристського підприємства із зовнішнім середовищем

Значні резерви підвищення роботи туристських підприємств, зміцнення їх конкурентоспроможності є застосування комп’ютерних засобів обробки інфор- мації та інформаційних технологій в роботі туристських підприємств.

Комплексне обслуговування

Форми обслуговування

Види туризму

Класи обслуговування

Набір (пакет)

послуг

Індивідуальне Групове

Ділові поїздки Науковий туризм Навчання Релігійні тури

Екскурсійно- пізнавальний

Відпочинок Лікування Спорт Полювання Екотуризм

Люкс Перший Туристський Кемпінг

Повний пансіон

Півпансіон Ночівля

+ сніданок Тільки ночівля

Зустрічі й проводи

Екскурсії і додаткові послуги

333

Рис.17.1 - Складові комплексного туристського обслуговування

Комп'ютерні інформаційні технології – це, власне, автоматизовані інфор- маційні технології, які реалізуються на базі персональних комп'ютерів з вико- ристанням типових або спеціалізованих сучасних пакетів прикладних програм. Наприклад, інформаційні технології обліку, аналізу й звітності можуть бути ре- алізовані з використанням програмних продуктів Ехсеl, Ассеss на базі локаль- ного режиму роботи комп'ютера.

Однак, максимальний ефект від комп’ютерізації управління роботою під- приємств можна одержати при об’єднанні комп’ютерів різних підприємств у локальні й глобальні мережі обміну та обробку інформації.

Використання інформаційних технологій залежить від специфіки діяльності об'єкта (туристської фірми, готелю, ресторану тощо). Безумовно, якщо у користу- вача виникла потреба автоматизувати на практиці обробку економічної інформації з використанням відповідних інформаційних технологій, йому необхідно:

* описати постановку завдання або комплексу завдань;
* визначити інформаційне забезпечення завдання або комплексу за- вдань, то б то визначити, які документи й довідники використовуються і яка їх структура, побудувати чи описати алгоритм (технологію) перетворення вхідної інформації у вихідну, які необхідно виконати обчислення показників тощо;
* вибрати технічні засоби для розв’язання завдання або комплексу за- вдань і придбати їх або скористатися тими, що є;
* вибрати програмне забезпечення і методи обробки інформації або, як- що вибрати програмне забезпечення з вже існуючого не можливо, замовити спеціалізованій фірмі розробку такого програмного забезпечення;
* налагодити розв'язання задачі з використанням персональних комп'ю- терів та інших засобів оргтехніки.

Впровадження сучасних офісних інформаційних технологій змінює тех- нологію управління, звільнює користувачів від трудомістких процедур обробки інформації, значно підвищує оперативність прийняття рішень, поліпшує ком- фортність праці.