

Сергій Войтович – кандидат економічних наук,
професор кафедри менеджменту та маркетингу
Луцького національного технічного університету

Особливості організаційної побудови системи управління санаторно-курортним закладом

У статті на основі системного аналізу та логіко-структурного узагальнення досліджено особливості організаційної побудови системи управління санаторно-курортним закладом, зокрема представлено її через застосування системного підходу; із використанням методу логіко-структурного аналізу виокремлено блоки системи управління санаторно-курортним закладом.

Ключові слова: санаторно-курортний заклад; система управління; організаційна побудова системи управління санаторно-курортним закладом

Постановка наукової проблеми та її значення. Ефективне функціонування закладів санаторно-курортних послуг визначається умовами їхньої ринкової діяльності, можливостями щодо найповнішого задоволення потреб кінцевих споживачів таких послуг, ефективним менеджментом санаторно-курортних закладів. При цьому на специфіку організації процесів надання послуг впливають особливості самої санаторно-курортної послуги як продукту підприємства, а її характерні ознаки застосовуються для ефективної реалізації функцій і методів менеджменту в таких закладах. Отже, у цій статті, ставимо мету здійснити побудову організаційної системи управління санаторно-курортним закладом, яка б, з одного боку, відповідала тим процесам сервісного обслуговування, які відбуваються в організації, а з іншого – представляла особливості санаторно-курортного закладу щодо реалізації процедур управління. Побудова такої організаційної системи дасть змогу визначити пріоритетність щодо організації системи менеджменту закладу та забезпечить ефективність їх функціонування.

Аналіз досліджень цієї проблеми. Значний внесок у дослідження проблем управління санаторно-курортними закладами зробили вітчизняні та зарубіжні вчені, а саме: Б. Гендер, Є. В. Крикавський, О. Є. Кузьмін, Р. Мердік, Р. Рассел, В. К. Романович, А. В. Сидорова, Скоробогатова, В. Н. Стаханов, Хаксевер К. й ін. Питання побудови організаційної системи управління підприємствами сфери послуг, структурування її складових частин, установа особливостей висвітлено в працях В. О. Василенка, Н. В. Диканя, Ф. Пітера-Друкера, О. Є. Кузьміна, А. А. Мазаракі, Л. І. Скибицької, Й. С. Ситника та ін.

Однак питання дослідження особливостей організаційної побудови системи управління санаторно-курортним закладом, з'ясування характерних ознак та особливостей функціонування системи, її блокової побудови на засадах системно-функціонального підходу потребують детального розгляду, що й становить новизну й вагомість цієї роботи.

Мета й завдання дослідження. Мета статті – узагальнення особливостей організаційної побудови системи управління санаторно-курортним закладом. Проведений огляд основних досліджень і публікацій із зазначеної проблематики та запропоновані методологічні прийоми окреслюють такі **завдання** наукового дослідження:

- узагальнення сутності сфер діяльності й процедур управління санаторно-курортним закладом;
- установа особливостей системи управління такими закладами;
- виокремлення блоків системи управління санаторно-курортним закладом;
- побудова організаційної системи управління санаторно-курортним закладом із врахуванням зазначених особливостей.

Виклад основного матеріалу й обґрунтування отриманих результатів дослідження. Ефективне функціонування санаторно-курортних закладів визначається умовами їхньої ринкової діяльності, можливостями щодо найповнішого задоволення потреб кінцевих споживачів таких послуг, ефективним менеджментом санаторно-курортних закладів [6]. В основу їх функціонування, ефективної реалізації функцій, методів і процесів менеджменту покладено особливості здійснення процесів управління такими закладами. Вони реалізуються через побудову системи управління.

Розгляд сервісних процесів й управлінських процедур, що відбуваються в санаторно-курортному закладі, дає підставу стверджувати, що вони характеризуються різновекторністю, диверсифікованим функціональним наповненням, хоча й відзначаються спільними однаковими цілями та лежать в одній площині стратегічного, тактичного й оперативного управління.

Діяльність санаторно-курортного закладу водночас потрібно розглядати щодо таких трьох ключових позицій:

1) санаторно-курортний заклад як самостійне підприємство сервісних послуг, окрема господарська одиниця функціонує для одержання прибутку як кінцевого результату власної діяльності. Воно діє як окреме самостійне підприємство, що надає споживачам визначену за обсягами, видами й часом продукцію – санаторно-курортні послуги, що відповідають профілю підприємства, наявності рекреаційних та інших ресурсів тощо;

2) санаторно-курортний заклад потрібно розглядати в розрізі структури закладів охорони здоров'я як структурну одиницю, основна мета функціонування якої – санаторне оздоровлення, реабілітація та медичне лікування громадян. Усі медичні, реабілітаційні й оздоровчі процедури є чітко визначеними, стандартизованими, підкріпленними методиками та нормативами, здійснюються із використанням медичного обладнання й устаткування;

3) окрім надання основної послуги, санаторно-курортні заклади забезпечують низку додаткових і супутніх послуг (розміщення, харчування, тощо), визначаючи власне сервісне спрямування як мету та окремий напрям діяльності. Такі додаткові й супутні послуги забезпечують належні умови та сервіс під час одержання споживачем основної послуги, характеризуються використанням матеріальних і технологічних ресурсів, відповідають потребам і запитам споживачів санаторно-курортних закладів.

Характеристики санаторно-курортного закладу за визначеними ключовими позиціями щодо реалізації сервісних процесів й управлінських процедур, відповідно до мети функціонування, представлено в табл. 1.

Таблиця 1

**Характеристики реалізації сервісних процесів та управлінських процедур
відповідно до мети функціонування санаторно-курортного закладу**

Характеристика для порівняння	Мета 1: функціонування як окремої господарської одиниці	Мета 2: функціонування як медичної, санаторної чи курортної установи	Мета 3: функціонування як підприємства сервісних послуг
1. Мета функціонування	Прибуток (кінцевий фінансовий результат діяльності)	Покращення й відновлення здоров'я споживачів	Забезпечення умов та комфорту при реалізації основної послуги
2. Продукт	Санаторно-курортна послуга	Медична чи реабілітаційна послуга	Сервісна послуга
3. Процеси обслуговування	Процеси постачання, виробництва й реалізації послуг	Процеси надання медичних і реабілітаційно-оздоровчих послуг	Процеси розміщення, харчування, транспортування, інші
4. Застосовувані ресурси	Трудові, виробничі, матеріальні, фінансові, інформаційні	Рекреаційні, медико-технологічні, трудові	Будівлі, технічні, технологічні, інфраструктурні, трудові
5. Застосовувані технології	Відповідають процесам обслуговування	Рекреаційно-оздоровчі, відновлювальні, медичні, медико-консультаційні	Приготування їжі, розміщення, транспортування та ін. обслуговування
6. Рівень управління процесами обслуговування	Стратегічний, тактичний, операційний	Операційний	Тактичний, операційний
7. Організаційна побудова системи управління	Трирівнева: вища, середня й нижча ланки	Дворівнева: вища й середня ланки	Дворівнева: середня й нижча ланки
8. Розгалуженість організаційної структури	Широка	Достатньо широка	Вузька
9. Застосовувані функції управління	Усі основні та часткові	Специфічні щодо медичного й санаторно-курортного обслуговування	Специфічні щодо сервісного обслуговування

Власне така багатовекторність і різнонаправленість щодо мети функціонування водночас установлює особливості та проблеми щодо забезпечення ефективності управління санаторно-курортним закладом.

До особливостей системи управління санаторно-курортним закладом можемо віднести такі:

1) відображаючи процеси й процедури управління, які притаманні іншим підприємствам сфери послуг, управління санаторно-курортним закладом (згідно з метою функціонування), формує особливі, специфічні риси, пов'язані з наданням медичних і деяких сервісних послуг, які, зі свого боку, через достатньо вагомий рівень стандартизованості не дають можливостей гнучкого управління (окрім регулювання) [5];

2) зважаючи на різновекторність щодо сфер управління в межах одного санаторно-курортного закладу, менеджери повинні одночасно застосовувати диференційовані підходи, концепції, функції, методи управління, які не завжди можна поєднати або структурувати для вироблення стратегій на всіх рівнях [1, с. 76];

3) оскільки в санаторно-курортному закладі поєднані різнонаправлені за сутнісною ознакою процеси діяльності та обслуговування споживачів, керівник закладу та його помічники повинні не лише усвідомлювати особливості таких процесів обслуговування (господарських, медичних, сервісних), застосовуваних при цьому ресурсів і технологій, але й володіти відповідними компетенціями щодо прийняття ефективних управлінських рішень (наприклад в управлінні маркетинговою діяльністю закладу, у сфері медичного лікування чи розміщення) [9];

4) організаційна побудова системи управління санаторно-курортним закладом має блокову систему, що відображає рівні й розгалуженість як структури управління, так і сфери управлінського впливу (відповідно до процесів, що відбуваються в закладі) [8];

5) прийняття управлінських рішень і система менеджменту загалом у санаторно-курортному закладі характеризуються великим ступенем залежності від ринкової ситуації, завантаженості споживачами, рівня державного впливу й регулювання, а тому менеджерам часто доводиться застосовувати елементи ситуаційного менеджменту в управлінні такими закладами [2, с. 87].

Водночас виникають проблеми й щодо забезпечення ефективності управління санаторно-курортним закладом, які можуть проявлятися у такому [7, с. 226]:

1) загальноприйнятий підхід, згідно з яким медичний чи реабілітаційно-відновлювальний напрям діяльності є важливішим за всі інші. Ця суперечливість щодо важливості одного з напрямів створює дисбаланс в управлінні та зменшує загальну ефективність функціонування санаторно-курортного закладу. Наприклад, практично в усіх санаторно-курортних закладах керівником є головний лікар, у якого часто відсутні менеджерські компетенції щодо управління господарською діяльністю чи ефективного керівництва санаторно-курортним закладом;

2) операційний розподіл коштів для забезпечення поточної діяльності закладу або розподіл одержаного прибутку на розвиток усіх напрямів діяльності може не відповідати поточним потребам менеджерів чи керівників, однак має відповідати стратегічним, тактичним й операційним управлінським рішенням. Зазвичай, це призводить до зменшення ефективності співпраці між ланками та підрозділами;

3) середня ланка менеджменту зазвичай приймає тактичні та оперативні рішення, виходячи з цілей і завдань розвитку власного підрозділу чи процесів діяльності. Такі рішення можуть суперечити стратегії розвитку санаторно-курортного закладу. Наприклад, удосконалення умов і місць для розміщення споживачів (підняття класовості та збільшення кількості одноосібних номерів, що супроводжується підвищенням їхньої вартості) не забезпечує притоку останніх із низькими вимогами до розташування чи низьким рівнем доходів;

4) відсутність або низький рівень компетенції керівників і менеджерів одночасно у всіх сферах управління й напрямках діяльності санаторно-курортного закладу формує умови щодо розширення організаційної структури управління з уведенням як окремих виконавців (помічників, заступників), так і функціональних підрозділів за вертикальним і горизонтальним розподілом. Наприклад, група інженерної технічної підтримки може водночас формуватися як у підрозділі медичного й реабілітаційного обслуговування (для забезпечення безперебійної роботи техніки та обладнання), так і в сервісному обслуговуванні (для ремонту кухонного, кліматичного чи іншого обладнання).

Однією з особливостей організаційної побудови системи управління санаторно-курортним закладом є блокова система структури й підпорядкування [8]. Фактично кожен окремий напрям діяльності повинен володіти необхідною кількістю підрозділів і служб, що повноцінно та ефективно зможуть виконувати покладені на них функції й обов'язки, забезпечуючи загальний сукупний процес надання санаторно-курортної послуги.

Стандартизація щодо наявних блоків або підрозділів у санаторно-курортному закладі із часів планової економіки представлена лише для напрямку медичного консультування, медичного лікування чи рекреаційного оздоровлення, тоді як інші напрями діяльності в санаторно-курортному закладі сформовано залежно від специфіки функціонування закладу та процедур надання послуг.

Так наприклад, у більшості санаторно-курортних закладів можна виявити в організаційній структурі управління [10, с. 78] блок реєстрації споживачів, блок оперативного управління рухом пацієнтів, підрозділи з діагностики функціонального стану споживачів, регулювання завантаженості кабінетів і процедурних, лабораторії діагностування та інструментальної обробки даних функціонального стану пацієнтів тощо, які стосуються медичної чи реабілітаційної діяльності закладу.

Усі названі вище блоки стосуються лише забезпечення виконання медичних, рекреаційних та відновлювальних процедур, а тому в організаційній структурі санаторно-курортного закладу наявні інші підрозділи, які забезпечують функціональне управління закладом, тобто виконують функціональні обов'язки щодо планування, обліку, матеріально-ресурсного забезпечення, кадрового обліку тощо.

Кількість утворених підрозділів (служб) у санаторно-курортних закладах цілком залежить від таких факторів, як величина закладу, його спеціалізація; чисельність споживачів, котрі одночасно проходять санаторно-курортне обслуговування; кількість і видова характеристика сервісних послуг, що надаються, кооперація з іншими санаторно-курортними закладами.

Як відзначено вище, аналіз наявних організаційних структур у вітчизняних санаторно-курортних закладах засвідчив, що їх присутність є обов'язковою, однак розподіл повноважень між ними та виконання функцій часто об'єднуються. Так, наприклад, у багатьох закладах є економічний відділ (служба), до якої входять економіст, менеджер із фінансів, маркетолог, а інколи й бухгалтерія.

Функціонування санаторно-курортних закладів у ринковому середовищі, зменшення обсягів державного замовлення на оздоровлення змушують такі сервісні підприємства реагувати на виклики потреб споживачів та технічного прогресу. При цьому організаційна структура санаторно-курортного закладу повинна змінюватися, прогресивно реагуючи на такі виклики; нові сформовані підрозділи зобов'язані забезпечувати не лише функціональну підтримку [7], а й ефективність функціонування санаторно-курортного закладу загалом.

У зв'язку з цим пропонуємо в організаційній системі функціонального управління санаторно-курортним закладом формування таких функціональних підрозділів [4, с. 345], блок стратегічного розвитку й адміністрування; блок операційного управління діяльністю закладу; блок інформаційного забезпечення та CRM; блок аналізу й контролю; блок маркетингового управління; блок фінансового управління; блок упровадження інноваційних продуктів і технологій; блок ресурсного забезпечення; відокремлені консультативно-медичні центри.

Доречно зазначити, що запропоновані підрозділи (блоки) функціонального управління закладом стосуються чи наділені функціями не лише щодо загального управління, а й також інших сфер діяльності закладу, у чому проявляються взаємозв'язки всіх наявних підрозділів санаторно-курортного закладу. Наприклад, блок оперативного управління повинен виконувати також функції щодо запуску споживачів в операційну систему санаторного обслуговування, завантаження операційних місць, корегування роботи їдалень і кафе, розміщення споживачів тощо.

Окремо в організаційній системі управління вітчизняним санаторно-курортним закладом сьогодні представлено служби чи підрозділи, котрі безпосередньо відповідають за реалізацію сервісних послуг в установі. Зазвичай, вони перебувають у підпорядкуванні одного з менеджерів і виконують функції щодо управління розміщенням, харчуванням, створенням умов для відпочинку тощо. Усі функції та повноваження щодо управління діяльністю відповідний менеджер (а для великих закладів – підпорядкована йому група) виконує самостійно, приймаючи замовлення від блоку реєстрації, координуючи зі службою бухгалтерії й т. ін. У цьому випадку частина виконуваних ним функцій дублюється з виконуваними функціями інших підрозділів, що демонструє неефективність побудови організаційної структури управління, розподілу функцій, завдань і повноважень [3].

Зважаючи на проведений аналіз організаційних структур вітчизняних санаторно-курортних закладів, можемо стверджувати, що управління ними та побудова повинна відповідати таким вимогам:

- 1) організаційна структура санаторно-курортного закладу має враховувати особливості управління, функціонування й структури закладу;
- 2) загальна система менеджменту повинна мати блокову структуру, відповідно до сфер діяльності та виконуваних функцій;

3) організаційна система управління санаторно-курортним закладом містить блок функціонального управління (із відповідними підрозділами), якому підпорядковано блок управління реабілітацією, відновленням і медичним лікуванням (із відповідними підрозділами), а також блок управління реалізацією сервісних послуг (із відповідними підрозділами);

4) розгалуженість організаційної структури управління й рівні управління повинні відповідати величині санаторно-курортного закладу та виконуваним функціям і бути оптимізованими;

5) функції, що дублюються в різних сферах діяльності закладу й на різних щаблях повинні бути віднесені до виконання блоком функціонального управління.

Загалом організаційна структура управління санаторно-курортним закладом може мати такий вигляд (рис. 1).

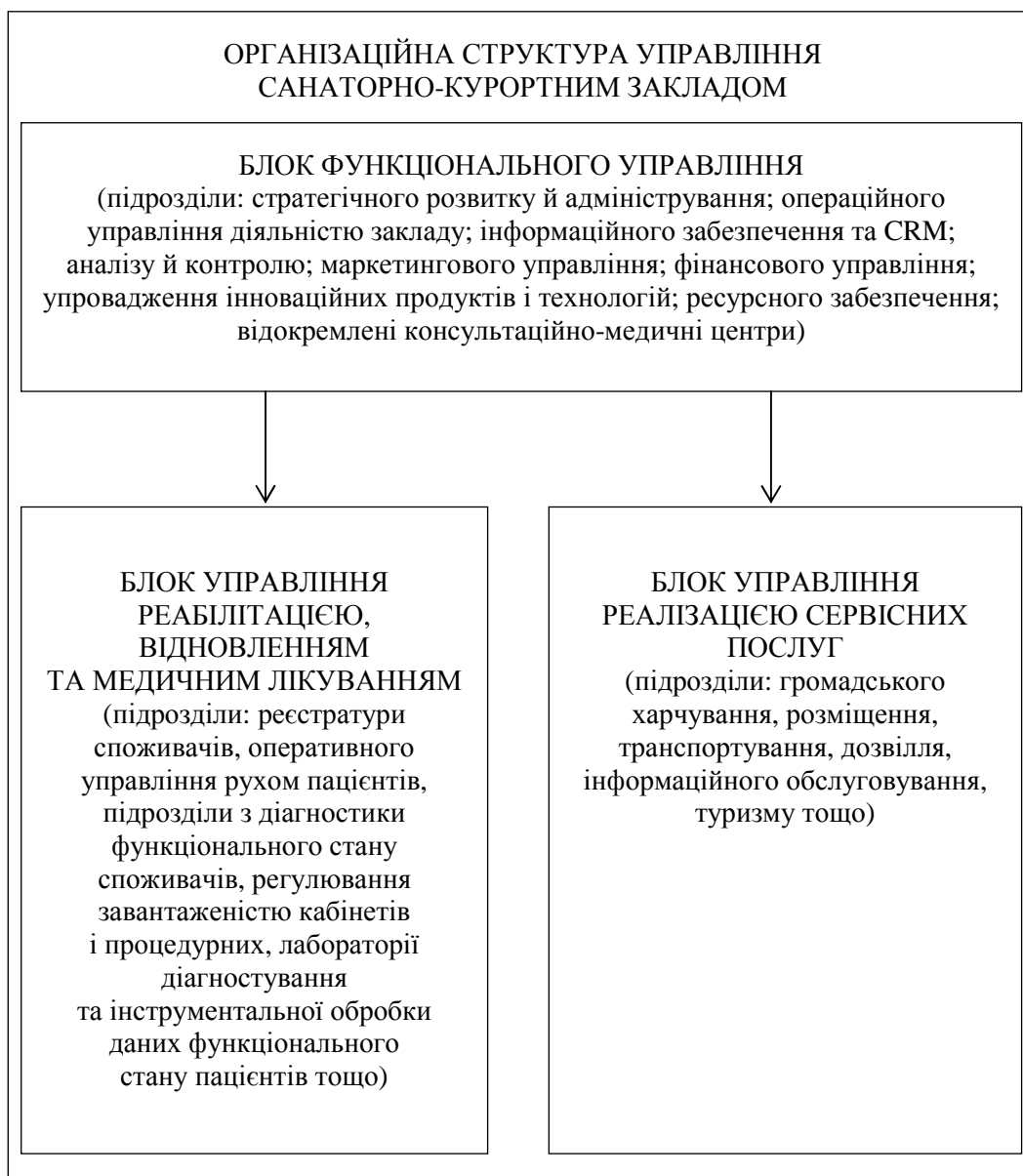


Рис. 1. *Пропонована організаційна структура управління санаторно-курортним закладом*

Отже, запропонована нами побудова організаційної системи управління санаторно-курортним закладом з урахуванням зазначених вище особливостей дасть змогу такому закладу повноцінно та ефективно виконувати процеси управління його діяльністю, обслуговування споживачів і забезпечить оптимізацію виконуваних функцій та управлінських процедур.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Проведені нами теоретичні дослідження дали підставу зробити такі висновки:

– діяльність санаторно-курортного закладу потрібно оцінювати з погляду таких трьох ключових позицій: 1) санаторно-курортний заклад як самостійне підприємство сервісних послуг, окрема господарська одиниця функціонує для одержання прибутку; 2) санаторно-курортний заклад є структурною одиницею, основна мета функціонування якої – санаторне оздоровлення, реабілітація й медичне лікування громадян; 3) санаторно-курортні заклади забезпечують низку додаткових і супутніх послуг, визначаючи власне сервісне спрямування;

– до особливостей системи управління санаторно-курортним закладом можемо віднести таке: 1) управління санаторно-курортними закладом формує особливі, специфічні риси, пов'язані з наданням медичних і деяких сервісних послуг, які, зі свого боку, через достатньо вагомий рівень стандартизованості не дають можливостей гнучкого управління (окрім регулювання); 2) зважаючи на різновекторність щодо сфер управління, менеджери повинні водночас застосовувати диференційовані підходи, концепції, функції, методи управління, які не завжди можна поєднати або структурувати для вироблення стратегій на всіх рівнях; 3) оскільки в санаторно-курортному закладі поєднано різнонаправлені за сутнісною ознакою процеси діяльності та обслуговування споживачів, то керівник закладу і його помічники зобов'язані володіти відповідними компетенціями щодо прийняття ефективних управлінських рішень; 4) організаційна побудова системи управління санаторно-курортним закладом має блокову систему, що відображає рівні й розгалуженість як структури управління, так і сфери управлінського впливу; 5) прийняття управлінських рішень характеризується великим ступенем залежності від ринкової ситуації, а тому менеджерам доводиться застосовувати елементи ситуаційного менеджменту в управлінні такими закладами;

– організаційна система управління санаторно-курортним закладом повинна мати блокову структуру та містити блок функціонального управління (із відповідними підрозділами), якому підпорядковано блок управління реабілітацією, відновленням і медичним лікуванням (із відповідними підрозділами), а також блок управління реалізацією сервісних послуг (із відповідними підрозділами).

На нашу думку, перспективними щодо подальших досліджень повинні стати теоретико-прикладне дослідження сутності категорії «якість управління» санаторно-курортним закладом, а також побудова кількісної методики оцінювання його якості.

Джерела та література

1. Атаманчук Г. В. Управление: сущность, ценность, эффективность : учеб. пособие для вузов / Г. В. Атаманчук. – М. : Академ. проект культуры, 2006. – 544 с.
2. Василенко В. О. Ситуаційний менеджмент : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / В. О. Василенко, В. І. Шостка, О. М. Клейменов. – Київ : ЦНЛ, 2005. – 372 с.
3. Дарміць Р. З. Взаємозв'язок результативності та економічної ефективності в системі менеджменту підприємства / Р. З. Дарміць, Н. О. Вацик // Науковий вісник НЛТУ України. – 2010. – Т. 20. – С. 153–161.
4. Друкер Питер Ф. Менеджмент : пер. с англ. / Питер Ф. Друкер, Джозеф А. Макьярело. – М. : ООО «И. Д. Вильямс», 2010. – 704 с.
5. Наконечна Л. Д. Принципи побудови інтегрованої системи управління якістю в медичному закладі санаторно-курортного типу / Л. Д. Наконечна // Наукові доповіді НАУ. – Київ : НУБПУ, 2006. – № 4(5). – С. 182–190.
6. Подольчак Н. Ю. Соціально-економічна ефективність систем менеджменту підприємств / Н. Ю. Подольчак // Актуальні проблеми економіки. – 2013. – № 2. – С. 47–56.
7. Сахно Є. Ю. Менеджмент сервісу: теорія та практика / Є. Ю. Сахно, М. С. Дорош, А. В. Ребенко. – Київ : Центр учб. л-ри, 2010. – 328 с.
8. Ситніченко В. Сучасні системи менеджменту – основа сталого розвитку підприємства / В. Ситніченко, Г. Кисельова // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2004. – № 3. – С. 59–61.
9. Ситник Й. С. Концептуальні засади інтелектуалізації систем менеджменту підприємства / Й. С. Ситник // Актуальні проблеми економіки. – 2012. – № 8. – С. 198–208.
10. Фоменко Н. В. Рекреаційні ресурси і курортологія : навч. посіб. / Н. В. Фоменко. – Київ : Центр навч. л-ри, 2007. – 312 с.

Сергей. Войтович. Особенности организационного построения системы управления санаторно-курортным заведением. В статье на основе системного анализа и логико-структурного обобщения исследованы особенности организационного построения системы управления санаторно-курортным заведением, в частности из применением системного анализа рассмотрены сферы деятельности, которые проводит санаторно-курортное заведение; с использованием

методов управленческого анализа обобщается сущность медико-реабилитационных и сервисных процессов и процедур управления санаторно-курортным заведением; использование логического обобщения позволило установить особенности системы управления такими заведениями; с использованием метода логико-структурного анализа выделены блоки системы управления санаторно-курортным заведением; представлено построение организационной системы управления санаторно-курортным заведением через применение логико-структурного подхода.

Ключевые слова: санаторно-курортное заведение; система управления; организационное построение системы управления санаторно-курортным заведением

Sergii Voitovych. Features of the Organizational Construction of System of Management of Sanatorium-Resort Institution. In this scientific article basing on the system analysis and the logical and structural framework are generalized the peculiarities of the organizational construction of system of management of sanatorium-resort institution. In particular: on the basis of application of system analysis are considered areas of activity organized in the sanatorium-resort institution. Using the methods of management analysis we have summarized the essence of medical rehabilitation and service processes and procedures of management of sanatorium-resort institution. The use of logical generalization has allowed to establish features of the system of management of such institutions. Using the method of the logical and structural analysis are selected blocks of the control system of workers of sanatorium-resort institution. The work of an organizational management system of sanatorium-resort institution is depicted through the application of the logical and structural approach.

Key words: sanatorium-resort institution; control system; the organizational structure of the management system of sanatorium-resort institution

УДК 339.92

Олена Лютак – кандидат економічних наук, доцент кафедри економічної теорії та міжнародної економіки Луцького національного технічного університету

Особенности использования геоинформационных систем у международному туризме

У статті розглянуто особливості використання інформації та геоінформаційних систем у туризмі. Визначено переваги від упровадження інформаційних ресурсів у сферу міжнародного туризму. Здійснено аналіз можливостей, що виникають при використанні інформаційних технологій у туристичній галузі.

Ключові слова: інформація, інформаційні технології, туристична сфера, геоінформаційна система, міжнародний туризм.

Постановка наукової проблеми та її значення. Інформація – основний фактор виробництва в епоху не лише інформаційного, але й постіндустрального суспільства та, незважаючи на відсутність конкретного доходу від її використання, залишається пріоритетним елементом під час формування й реалізації конкурентного потенціалу країни, регіону та держави. Особливості накопичення інформації в різних галузях економіки відображають специфіку її використання. Однозначна важливість урахування інформаційних потоків, їх збереження й використання в туристично-рекреаційній сфері зумовлена тим, що туризм є інформаційнонасиченою діяльністю суб'єктів господарювання. Саме тому існує потреба в проведенні дослідження, що пов'язане з визначенням особливостей застосування інформаційних потоків і геоінформаційних систем у сфері міжнародного туризму.

Аналіз досліджень цієї проблеми. Дослідженням особливостей впливу використання інформаційного забезпечення та геоінформаційних систем на розвиток туризму в умовах глобалізації, тенденцій становлення сфери послуг в Україні займалися такі вчені, як Г. Андрєєва, С. Бондар, С. Войтович, Т. Григор'єва, В. Дудко, П. Коваль, Н. Коцан, М. Михайловський, О. Пархоменко, Є. Фалько, Н. Шаховалов. Об'єктивна потреба подальшого поглиблення дослідження полягає в узагальненні особливостей використання геоінформаційних систем і новітніх технологій у сфері міжнародного туризму й визначення рівня впливу комп'ютерних мереж на розвиток туризму в Україні.

Виклад основного матеріалу й обґрунтування отриманих результатів дослідження. Існує небагато інших галузей, у яких збір, обробка, застосування й передача інформації були б настільки ж важливі для щоденного функціонування, як у туристичній індустрії. Послуга в туризмі не може бути