

Електронний журнал «Ефективна економіка» включено до переліку наукових фахових видань України з питань економіки (Категорія «Б», Наказ Міністерства освіти і науки України № 975 від 11.07.2019). Спеціальності – 051, 071, 072, 073, 075, 076, 292.
Ефективна економіка. 2022. № 11.

DOI: <http://doi.org/10.32702/2307-2105.2022.11.32>

УДК 338.486.1

О. М. Гурман,

*к. пед. н., доцент кафедри маркетингу та менеджменту, Хмельницький
кооперативний торговельно-економічний інститут
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-9415-2635>.*

С. Ю. Сойма,

*к. е. н., доцент кафедри бізнес-адміністрування, маркетингу та менеджменту,
факультет історії та міжнародних відносин,
ДВНЗ "Ужгородський національний Університет"
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-1732-8227>*

Н. М. Білей,

*викладач туристичних дисциплін, ДВНЗ "Ужгородський національний
Університет", Природничо-гуманітарний фаховий коледж
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-3881-7158>*

ХМАРНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМІ

O. Hurman,

*PhD in Pedagogical Sciences, Associate Professor of the Department of Marketing and
Management, Khmelnytsky Cooperative Trade and Economy Institute.*

S. Soyma,

*PhD in Economics, Associate Professor of the Department of Business Administration,
Marketing and Management, Uzhhorod National University*

N. Biley,

*Lecturer, Uzhhorod National University, Natural Sciences and Humanities Professional
College*

CLOUDY MANAGEMENT IN TOURISM

Хмарні технології та сервіси на їх основі все більш щільно інтегруються не тільки в процеси планування, організації, мотивації та контролю підприємств туризму, але і в такі сфери, як комплексна система забезпечення конкурентоздатності туристичного продукту, комплексна система забезпечення стійкості, надійності й ефективності управління фінансами, комплексна система управління інвестиціями та інші. Як результат хмарні інфраструктури та хмарні обчислення дозволили переосмислити явища, процеси й по-новому поглянути на виконання завдань і досягнення цілей підприємства. Відтак дослідження орієнтоване на уточнення концептуальних особливостей хмарного менеджменту в туризмі. За результатами дослідження доведено, що хмарний менеджмент в туризмі трансформує процеси управління господарськими туристичними підприємствами, користуючись з інструментів хмарних сервісів та технічної підтримки хмарних рішень. У межах хмарного менеджменту формується нове розуміння явищ і процесів менеджменту, за напрямками методологічних основ, понятійно-категоріального апарату, ядра системи. При цьому зроблено висновки, що ядро системи хмарного менеджменту узагальнює технології розподіленої обробки цифрових даних. Звернено увагу, що серед базових складових понятійно-категоріального апарату – єдине інформаційне поле хмарного менеджменту. Констатовано, що права доступу до даних та хмарні сфери відповідальності є тими характеристиками єдиного інформаційного поля, які формують функціональний та типологічний поділ хмарного менеджменту. Серед напрямків формування методологічних основ хмарного менеджменту туристичного підприємства – прийняття рішень за чисельними сферами господарської діяльності, користуючись з орієнтації на: великі дані; прогнозування результативності рішень в режимі реального часу; врахування цілісної картини діяльності та верифікацію даних.

Cloud technologies and services on their basis are increasingly included not only in the planning, organization, motivation, and control processes of tourism organizations but also in such spheres as a complex system of ensuring the competitiveness of tourist products, complex system of stability, reliability, and efficiency of financial management, complex system of investment management and others. As a result, cloud infrastructures and cloud computing allowed us to rethink the phenomena and processes and to take a new look at the processes of the fulfillment of tasks and achievement of goals of the organization. The research is oriented on the

specification of conceptual features of cloud management in tourism. According to the results of the research, it is proved that cloudy management in the tourism transforms management processes of economic tourism enterprises at the expense of the tools of cloud services and technical support of cloud solutions. Within the framework of cloud management, a new understanding of management phenomena and processes is formed, according to directions of methodological bases, understandable-categorical apparatus, and system core. The authors made the following conclusion that the kernel of the cloud management system generalizes the technologies of distributed processing of digital data. The authors pay attention that among the basic components of the understandable and categorical apparatus the only information field of cloud management. At the same time, rights of access to data and the cloud spheres of responsibility are exactly the characteristics of a single information field that form the functional and typological division of cloud management. Among the directions of the formation of methodological bases of the cloudy management of the tourist, the enterprise is decision-making on the numerous spheres of economic activity. The methodological specificity of such decisions forms a new understanding of management processes and phenomena, due to: the orientation of big data; forecasting of the effectiveness of decisions in real-time mode; taking into account the whole situation picture, and data verification.

Ключові слова: *хмарний сервіс; ультрамобільність; великі дані; режим реального часу; туристичне підприємство; управління.*

Key words: *cloud service; ultra-mobile; big data; real-time mode; travel company; management.*

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. Хмарні технології та сервіси на їх основі все більш щільно інтегруються в процеси планування, організації, мотивації, контролю підприємств туризму та в такі сфери, як комплексна система забезпечення конкурентоздатності туристичного продукту, комплексна система забезпечення стійкості, надійності і ефективності управління фінансами, комплексна система управління інвестиціями та інші. Як результат хмарні інфраструктури (Microsoft Office 365, Бітрікс24, Serpstat, Deals тощо) та хмарні

обчислення дозволили переосмислити явища, процеси й по-новому поглянути на виконання завдань і досягнення цілей. Надійність і відмовостійкість хмарних рішень, які базуються на сучасних технологіях багаторазової реплікації, якісна підтримка, звели до мінімуму можливі економічні, технологічні та інші втрати через раптово зниклі дані та сформували якісно нове явище - хмарний менеджмент в туризмі.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Серед базових дослідників, в яких започатковано розв'язання проблеми уточнення концептуальних особливостей менеджменту в туризмі, нами виділені: Коваль Л., Церклевич В., Попович О., Бухта С., Гурман О., Комарницький І. [2] Руденко В.П., Вацеба В.Я., Підгірна В.Н., Цепенда М.В. [4] та ряд інших. Разом з тим, проблемним є те, що в згаданих працях досліджуються переважно класичні концепції менеджменту, у той час, як хмарний менеджмент, сформував якісно нову концепцію управління в туризмі (і вона значно відрізняється від чинних класичних концепцій наукового управління, адміністративного управління, глобальної стратегії тощо). Відтак, хоча автори й спиралися на окреслені вище праці, однак додатково орієнтувалися на джерела присвячені хмарним інфраструктурам й хмарним рішенням, що могли б сприяти ідентифікації концептуальних особливостей хмарного менеджменту в туризмі [1; 7-8].

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Метою дослідження є уточнення концептуальних особливостей хмарного менеджменту в туризмі.

Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів. У межах дослідження під категорією хмарний менеджмент в туризмі розуміється сукупність процесів управління господарськими туристичними організаціями (підприємствами), що орієнтовані на зручні та гнучкі інструменти хмарних сервісів та технічну підтримку хмарних рішень (у межах якої виконавці отримують ультрамобільність, адже зникає прив'язка до фізичного офісу та з'являється можливість працювати звідусіль). При цьому, якщо зміни для простих менеджерів туризму очевидні, переваги, які забезпечує грамотно і правильно організована хмара для всієї системи

менеджменту потребують додаткового концептуального вивчення (оскільки формується інше розуміння явищ і процесів менеджменту за напрямками методологічних основ, понятійно-категоріального апарату, ядра такої системи).

Слід зазначити, що інше розуміння явищ і процесів менеджменту в туризмі, передусім, сформовано наявними перевагами хмарної інфраструктури та хмарних рішень, основні з яких виокремлені на рис. 1.

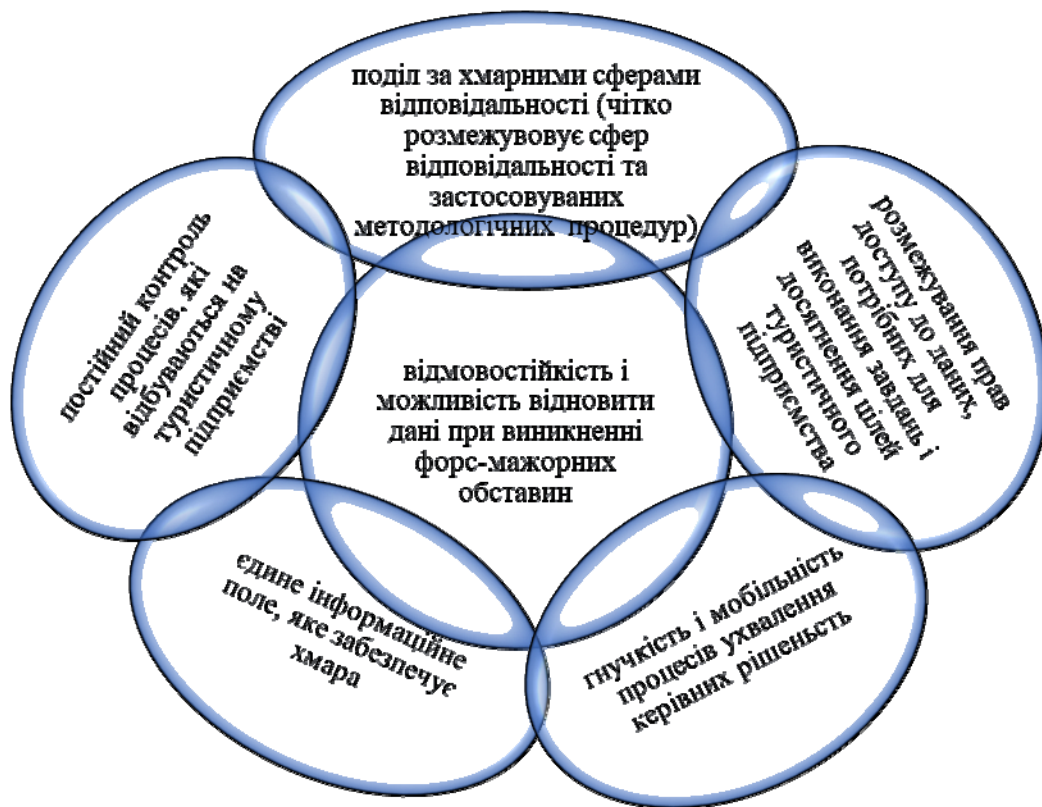


Рис.1. Переваги хмарної інфраструктури та хмарних рішень, що формують нове розуміння явищ і процесів менеджменту

Джерело: сформовано на основі [1; 3; 4]

Серед переваг хмарної інфраструктури та хмарних рішень, що формують нове розуміння явищ і процесів менеджменту в туризмі:

1) чіткий поділ менеджменту за хмарними сферами відповідальності. Так, топ-менеджмент туристичного підприємства відповідає за управління компанією в цілому, менеджмент середньої ланки — за окремі туристичні продукти. Відтак, є чітке розмежування сфер відповідальності та застосовуваних методологічних процедур;

2) єдине інформаційне поле. Так, процеси планування, організації, мотивації та контролю здійснюються в єдиному інформаційному полі, яке забезпечує хмара;

3) розмежування прав доступу до даних, потрібних для виконання завдань і досягнення цілей туристичного підприємства, якісно доповнює функціонал менеджменту, а з роботою звичних програмних додатків в хмарі можна не прив'язуватися до конкретного робочого місця;

4) постійний контроль процесів, які відбуваються на туристичному підприємстві. Використання хмарної інфраструктури та хмарних рішень автоматизує процеси збирання даних для звітів, їх обробку, застосування методів контролю даних. Це дозволяє аналізувати поточні результати роботи туристичного підприємства, створювати прогнози, коригувати стратегію розвитку туристичного підприємства в залежності від потреб ринку;

5) гнучкість і мобільність процесів ухвалення керівних рішень (з урахуванням інформації про розвиток туристичного підприємства та кон'юнктуру туристичного ринку). Крім виділених вище, базовою перевагою хмарної інфраструктури та хмарних рішень є відмовостійкість, можливість відновити дані при виникненні форс-мажорних обставин.

За змістом наведених переваг, концептуальне вивчення хмарного менеджменту має формуватися за [3]:

1) ядром системи хмарного менеджменту, яким є хмарна інфраструктура та хмарні рішення (а саме специфіка їх використання);

2) складовими понятійно-категоріального апарату, якими є єдине інформаційне поле менеджменту, права доступу до даних, хмарні сфери відповідальності;

3) напрямками методологічних основ хмарного менеджменту за змістом керівних рішень у різних сферах діяльності.

Так, ядро системи хмарного менеджменту (хмарна інфраструктура та хмарні рішення) узагальнює: мережеве та апаратне обладнання; віддалену платформу та її оновлення; технології підтримки безперервності роботи; технології розгортання хмарної інфраструктури; технічну підтримку хмарної інфраструктури; засоби

інтеграції хмари з управлінськими процесами, технологіями та системами менеджменту; засоби тестування якості менеджменту, нових можливостей менеджменту та виправлення помилок системи; засоби оновлення та заміни мережевого обладнання; впровадження спеціалізованого програмного забезпечення менеджменту; засоби кібербезпеки та попередження ризиків хмарного менеджменту; засоби аналізу ефективності роботи хмари. У сукупності – це технології розподіленої обробки цифрових даних.

Серед базових складових понятійно-категоріального апарату – єдине інформаційне поле хмарного менеджменту. Єдине інформаційне поле хмарного менеджменту узагальнює інформаційну інфраструктуру, інформаційні та організаційні ресурси, а також засоби та методи прикладної математики, що потрібні для зберігання, передачі, обробки інформації та реалізації процесів інформатизації [7-8].



Рис. 2. Єдине інформаційне поле хмарного менеджменту туристичного підприємства

Джерело: сформовано на основі [3; 7-8]

Так, інформаційна інфраструктура, фактично, забезпечує можливість збору, зберігання, передавання, автоматизованої обробки та поширення інформації на

підприємстві, відтак вона має складну внутрішню будову. Зокрема, узагальнює [4]:

- інформаційно-телекомунікаційні системи, мережі зв'язку, засоби інформатизації, телекомунікації та зв'язку;
- систем формування та забезпечення зберігання інформаційних ресурсів (або бази даних);
- системи забезпечення доступу до інформаційної інфраструктури.

Інформаційні ресурси – це інформація системи менеджменту туристичного підприємства на машинних носіях, а також розподілена по WEB-сайтах у мережі Internet [4].

Засоби та методи прикладної математики - це алгоритми та програмні засоби, що забезпечують функціонування апаратних платформ (систем) менеджменту туристичного підприємства [4-5].

Організаційні заходи єдиного інформаційного поля хмарного менеджменту – це засоби, що забезпечують функціонування компонентів інформаційного простору (протоколи, маршрутизатори, внутрішні регламенти).

При цьому констатуємо, що права доступу до даних та хмарні сфери відповідальності є тими характеристиками єдиного інформаційного поля, які формують функціональний та типологічний поділ хмарного менеджменту.

Зокрема, щодо функціонального поділу, окреслені характеристики єдиного інформаційного поля створюють віртуальну структуру й організацію діяльності туристичного підприємства, а також забезпечують мотивацію й закріплюють розподіл обов'язків працівників.

Щодо типологічного поділу, характеристики єдиного інформаційного поля формують системну частину менеджменту, яка забезпечує цілісність процесів обслуговування туристів.

Серед напрямків формування методологічних основ хмарного менеджменту туристичного підприємства – прийняття рішень за чисельними сферами господарської діяльності (рис. 3).



Рис. 3. Напрямки формування методологічних основ хмарного менеджменту туристичного підприємства

* ця сфера пов'язаний з фінансовою і може розглядатися як її складова.

Джерело: сформовано на основі [4; 5; 2; 6]

Серед таких сфер [4; 5; 2; 6]: кадрова (рішення, щодо прийому на роботу з обліком професійних та психологічних характеристик претендентів, підвищення кваліфікації, звільнення); організаційна (рішення, щодо організації управлінської діяльності туристичного підприємства); фінансова (рішення, щодо ухвалення рішень про вкладання вільних коштів); маркетингового менеджменту (рішення, щодо створення або вдосконалення турпродукту, формування цінової політики, просування продукту); PR (рішення, щодо підтримання зв'язків з громадськістю та дій для знаходження громадського розуміння й сприйняття); інноваційна (рішення, щодо упровадження сучасних технологій та інновацій у виробничий процес); інвестиційна (рішення, щодо інвестицій); стратегічна (рішення, щодо розробки й вибору заходів з реалізації стратегії); якості (рішення, щодо якості

обслуговування загалом та якості взаємин у колективі або з клієнтами); виробнича (рішення, щодо виробничого процесу, упровадження й налагодження технологій); інформаційна (рішення, щодо організації бухгалтерського обліку, аналітичних програм фінансово-господарської діяльності, використання фінансових інструментів тощо). Окреслені сфери формування методологічних основ хмарного менеджменту туристичного підприємства не є вичерпними та можуть бути розширені (наприклад коштом сфери Yield, екологічної, правової тощо). Разом з тим методологічна специфіка прийняття таких рішень у межах хмарного менеджменту формує нове розуміння явищ і процесів менеджменту, внаслідок орієнтації на [3]:

- 1) великі дані (що мінімізують вплив мінливого зовнішнього середовища);
- 2) прогнозування результативності рішень в режимі реального часу;
- 3) врахування цілісної картини ситуації, верифікації даних. Сучасний темп зміни господарських процесів в туризмі настільки швидкий, що їх слід постійно відстежувати у часі.

Висновки з даного дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямі. За результатами дослідження доведено, що хмарний менеджмент в туризмі трансформує процеси управління господарськими туристичними підприємствами, користуючись з інструментів хмарних сервісів та технічної підтримки хмарних рішень. У межах хмарного менеджменту формується нове розуміння явищ і процесів менеджменту, за напрямками методологічних основ, понятійно-категоріального апарату, ядра системи. При цьому зроблені наступні висновки:

1. Ядро системи хмарного менеджменту узагальнює чисельні технології розподіленої обробки цифрових даних, серед яких: мережеве та апаратне обладнання; віддалена платформа та технології підтримки безперервності роботи; технології розгортання хмарної інфраструктури, її технічну підтримку та продуктивність тощо. У сукупності – це технології розподіленої обробки цифрових даних.

2. Серед базових складових понятійно-категоріального апарату – єдине інформаційне поле хмарного менеджменту. При цьому констатуємо, що права доступу до даних та хмарні сфери відповідальності є характеристиками єдиного інформаційного поля, які формують функціональний та типологічний поділ хмарного менеджменту.

3. Серед напрямків формування методологічних основ хмарного менеджменту туристичного підприємства прийняття рішень за чисельними сферами господарської діяльності, за умови, що їх методологічна специфіка формує нове розуміння явищ і процесів менеджменту, внаслідок орієнтації на: великі дані; прогнозування результативності рішень в режимі реального часу; врахування цілісної картини ситуації та верифікації даних.

Перспективи подальших розвідок у даному напрямі полягають у розробці рекомендацій з формування концепції хмарного менеджменту туристичного підприємства при використанні Microsoft Office 365, Бітрікс24, Serpstat, Deals тощо.

Література

1. Горский М. Мировой код: от Agile-программирования к Agile-менеджменту. Forbes. 01.06.2016. URL: <http://www.forbes.ru/mneniya/konkurenciya/321587-mirovoi-kod-pochemu-vsemupravlyayut-it-sistemy>

2. Koval L., Tserklevych V., Popovich O., Bukhta S., Hurman O., Komarnitskyi I. Gender Targeting Of Restaurants' visitors-Representatives Of Generation Z, International Journal of Management (IJM), 2020, Vol. 6 (11), pp. 155—162.

3. Official website Tucha.ua. Cloud technologies for managers <https://tucha.ua/uk/blog/business/khmarni-tekhnologii-dlya-kerivnikiv>

4. Руденко В.П., Вацеба В.Я., Підгірна В.Н., Цепенда М.В. Менеджмент туристичної індустрії: Чернівці: Чернівецький національний університет, 2019. 440 с.

5. Senkiv, M., Tserklevych, V. (2021). Prerequisites of development of an accessible tourism for everyone in the European Union. *Journal of Geology, Geography and Geoecology*, 30(3), 562-570. <https://doi.org/https://doi.org/10.15421/112151>
6. Tomchuk O, Tserklevych V., Hurman O., Petrenko V., Chymosh K. The efficiency of higher education institutions: evaluation and management of managers, *Studies of Applied Economics*, 2020, Vol. 38(4), available at: <https://ojs.ual.es/ojs/index.php/eea/article/view/4046> (Accessed 31 Oct 2022).
7. Фурашев В.М. Кіберпростір та інформаційний простір, кібербезпека та інформаційна безпека: сутність, ви-значення, відмінності, Інформація і право, 2012, Вип. 2 (5). С. 162-175.
8. Яковенко М. Інформаційний простір: філософські аспекти формування поняття. Вісник Національного університету «Львівська політехніка». 2011. N 692, С. 22-27.

References

1. Gorsky, M. (2016), “World code: from Agile programming to Agile management. Forbes”, available at: <http://www.forbes.ru/mneniya/konkurenciya/321587-mirovoi-kod-pochemu-vsemupravlyayut-it-sistemy> (Accessed 31 Oct 2022).
2. Koval, L., Tserklevych, V., Popovich, O., Bukhta, S., Hurman, O. and Komarnitskyi, I. (2020), “Gender Targeting Of Restaurants' visitors-Representatives Of Generation Z”, *International Journal of Management (IJM)*, Vol. 6 (11), pp. 155—162.
3. Official website Tucha.ua (2022), Cloud technologies for managers, available at: <https://tucha.ua/uk/blog/business/khmarni-tehnologii-dlya-kerivnikiv> (Accessed 31 Oct 2022).
4. Rudenko, V.P., Vatsaba, V.YA., Pidhirna, V.N. and Tsependa, M.V. (2019), *Menedzhment turystychnoyi industriyi* [Management of the tourism industry], Chernivets'kyi natsional'nyi universytet, Chernivtsi, Ukraine.

5. Senkiv, M. and Tserklevych, V. (2021)), “”Prerequisites of development of an accessible tourism for everyone in the European Union, *Journal of Geology, Geography and Geoecology*, vol. 30(3), pp. 562-570.
<https://doi.org/https://doi.org/10.15421/112151>

6. Tomchuk, O, Tserklevych, V., Hurman, O., Petrenko, V. and Chymosh, K. (2020), “The efficiency of higher education institutions: evaluation and management of managers”, *Studies of Applied Economics*, Vol. 38(4), available at: <https://ojs.ual.es/ojs/index.php/eea/article/view/4046> (Accessed 31 Oct 2022).

7. Furashev, V.M. (2012), “Cyberspace and information space, cyber security and information security: essence, meaning, differences”, *Informatsiya i pravo*, Vol. 2 (5), pp. 162-175.

8. Yakovenko, M. (2011), “Information space: philosophical aspects of concept formation”, *Visnyk Natsional'noho universytetu «L'vivs'ka politekhnika»*, Vol. 692, pp. 22-27.

Стаття надійшла до редакції 19.11.2022 р.