

СРЕДСТВА ИНФОРМАЦИОННЫХ И КОММУНИКАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ТУРОПЕРАТОРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Л.И. Скабеева

В современном информационном обществе особую значимость приобретает процесс информатизации образования, который характеризуется активным использованием средств информационных и коммуникационных технологий (ИКТ) во всех сферах жизнедеятельности современного человека [2].

Вопросы информатизации образования и использования средств ИКТ в процессе подготовки различных специалистов, и, в частности, специалистов для работы в туристской индустрии рассматриваются в работах многих современных исследователей.

К *туристской индустрии* относится: совокупность предприятий оказывающих услуги размещения, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания, развлечения; туристская инфраструктура, в том числе объекты познавательного, оздоровительного, спортивного и иного назначения; организации, осуществляющие туроператорскую и турагентскую деятельность. *Туроператорская деятельность* – деятельность по *формированию* (заключение и исполнение договоров с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт), *продвижению* (комплекс мер, направленных на реализацию туристского продукта (реклама, участие в специализированных выставках, ярмарках, организация туристских информационных центров, издание каталогов, буклетов и др.) и *реализации* (заключение договора о реализации туристского продукта с туристом или иным заказчиком туристского продукта, а также оказание туристу услуг в соответствии с данным договором).

В настоящее время в туроператорской деятельности активно используются средства ИКТ. В процессе формирования туристского продукта туроператором используются информационные системы, обеспечивающие

поиск и выбор определенных видов поездок и маршрутов, возможность получения информации о туристском потенциале стран и регионов, бронирование средств размещения (гостиницы, отели и т.д.), а также е-билетов на воздушном и железнодорожном транспорте, как в отдельных терминалах, так и в системах он-лайн бронирования. Крупнейшими информационными системами, обеспечивающими автоматизацию процессов резервирования (бронирования) отелей, авиабилетов, экскурсионных услуг на международном рынке туризма, являются системы Amadeus, Sabre, Worldspan, Galileo. Использование типовых программных комплексов (например, «Мастер-Тур» и «Мастер-Web») обеспечивают возможность осуществления описания отдельных услуг и их пакетирования с применением тех или иных алгоритмов ценообразования, отслеживания квот, составления и ведения договоров с поставщиками услуг и турагентами, взаимодействия туроператора турагентами (связь с удаленными офисами, рассылка корреспонденции, экспорт и импорт пакетов предложений через электронную почту и Интернет). В продвижении и реализации туристского продукта используются информационно-поисковые системы (ИПС), такие как AllSPO и TourIndex, «Туры.ру», «Ехать!», Bronni.ru, обеспечивающие пользователям возможность не только искать и бронировать туры, но и вести клиентскую базу (сохранение информации о бронях и данных туристов) с возможностью генерации любых отчетов. Для продвижения и реализации турпродукта в рекламной деятельности используется мультимедийный продукт, представленный в виде различных проспектов, буклетов, каталогов, фотоальбомов, презентаций, CD-дисков и т.д.

Таким образом, следует отметить, что в туроператорской деятельности формирование, продвижение и реализация турпродукта осуществляется в условиях комплексного использования средств ИКТ. При этом под *комплексным использованием средств ИКТ в туроператорской деятельности* будем понимать взаимосвязанное, совокупное использование специализированных программных комплексов, информационных и

информационно-поисковых систем, ресурсов Интернет в процессе формирования, продвижения и реализации турпродукта.

Вместе с тем следует отметить, что разрыв между потребностями туристской индустрии в специалистах, владеющих навыками использования средств ИКТ в туроператорской деятельности, и существующей подготовкой и предложением со стороны образовательных учреждений остается весьма существенным.

В системе высшего профессионального образования подготовка кадров для туристской индустрии осуществляется по двум специальностям: 100201 «Туризм»; 230500 «Социально-культурный сервис и туризм». В Государственном образовательном стандарте высшего профессионального образования (ГОС ВПО) в квалификационных характеристиках выпускника никак не обозначена готовность использовать средства ИКТ в туроператорской деятельности для формирования, продвижения и реализации турпродукта. Кроме того, вопросы использования средств ИКТ не выделены в отдельную дисциплину, а представлены в виде отдельных разделов в курсах «Информатика» и «Информационные системы и технологии» без учета специфики туроператорской деятельности. В Федеральном государственном образовательном стандарте высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) по направлению подготовки 100400 Туризм также не отмечена необходимость подготовки бакалавров и магистров в области использования средств ИКТ в анализе туристского рынка, управлении туристским предприятием, формировании документооборота, рекламе для продвижения турпродукта, процессе квотирования и консолидации чартеров и т.д. В ФГОС ВПО не отражена необходимость подготовки в области автоматизации гостиничных предприятий и предприятий питания, а также в области использования информационных систем для бронирования услуг в туризме, автоматизированных систем сервиса на транспорте, использования средств ИКТ при проектировании, организации и управлении туристско-рекреационными системами; получения и первичной

обработки информации о туризме, анализа, систематизации и обобщения; прогнозировании изменения в туристско-рекреационном спросе и др.

Таким образом, в современных условиях возрастания требований к качеству подготовки выпускников адекватно потребностям рынка труда, а также в условиях переходного периода на двухуровневое образование в ГОС ВПО по специальностям 100201 «Туризм» и 230500 «Социально-культурный сервис и туризм», а также в ФГОС ВПО по направлению подготовки 100400 «Туризм» не уделяется должного внимания теоретической и практической подготовке в области использования средств ИКТ в туроператорской деятельности.

В связи с вышеизложенным необходима подготовка специалистов в области комплексного использования средств ИКТ в формировании, продвижении, реализации туристского продукта. При этом следует отметить, что комплексное использование средств ИКТ в туроператорской деятельности должно основываться на следующих принципах:

- принцип автоматизации информационной деятельности и информационного взаимодействия в процессе формирования, продвижения и реализации турпродукта;
- принцип интерактивного и наглядного представления на экране необходимой информации о составляющих турпродукта;
- принцип систематичности, предполагающий необходимость систематического и планомерного использования средств информационных и коммуникационных технологий в туроператорской деятельности;
- принцип взаимосвязанности, предполагающий возможность сочетания специализированных программных комплексов, информационно-поисковых систем, информационных ресурсов сети Интернет туристского назначения в процессе формирования, продвижения и реализации турпродукта;
- принцип обеспечения технико-технологической и инструктивно-методической поддержки функционирования специализированных

программных комплексов и информационно-поисковых систем, предназначенных для использования в туроператорской деятельности;

– принцип психологической комфортности (наличие дружественного интерфейса) при информационном взаимодействии с предприятиями, оказывающими различные туристские услуги, а также с организациями, осуществляющими туроператорскую и турагентскую деятельность.

При формировании структуры и содержания подготовки специалиста в области комплексного использования средств ИКТ необходимо учитывать основные компоненты его информационной деятельности (гностический, проектировочный, конструктивный, организационный и коммуникативный компоненты). Так, например, *проектировочный компонент* предполагает формировать умения самостоятельно находить и использовать различные источники информации по проекту туристского продукта; применять основные методы проектирования в туризме; разрабатывать туристский продукт на основе современных технологий; осуществлять деятельность по поиску, анализу и обработке научно-технической информации в области туристской деятельности, в том числе для оперативного и стратегического прогнозирования, проектирования и планирования предоставления услуг туристской деятельности на федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровне; планировать и проектировать деятельность предприятий туристской индустрии, в том числе с помощью ГИС.

Конструктивный компонент предполагает формирование умений с использованием средств ИКТ осуществлять деятельность, ориентированную на: разработку туристского продукта с помощью специального программного обеспечения автоматизации туроператорской и турагентской деятельности; реализацию турпродукта с помощью с помощью ПК, ИПС и GDS; использование специализированного программного обеспечения для создания рекламных материалов и их размещения в Интернет, в том числе при планировании и подготовке рекламных акций, презентаций, PR – мероприятий.

Организационный компонент предполагает формирование умений с использованием средств ИКТ осуществлять деятельность, ориентированную на: оценку затрат по организации деятельности туристского предприятия; использование существующих пакетов программ для организации управления деятельностью на туристских предприятиях, в том числе финансовой, маркетинговой, кадровой и др.; самостоятельную деятельность при работе со средствами ИКТ и распределенным информационным ресурсом локальных и глобальной компьютерных сетей.

Коммуникативный компонент предполагает изучение информационного взаимодействия между участниками туристского рынка производителями (поставщиками) туруслуг и продавцами в условиях использования информационного ресурса локальных и глобальной компьютерных сетей: туроператорами и поставщиками туруслуг по формированию турпродукта; туроператорами и турагентствами по реализации и продвижению турпродукта; турагентствами и потребителями по реализации турпродукта.

Гностический компонент предполагает формирование умений с использованием средств ИКТ осуществлять деятельность, ориентированную на: методы поиска, анализа и формирования баз актуальной туристской информации для проектирования турпродукта; анализ рынков сбыта и эффективных технологий продаж туристской продукции, её потребителей, а также клиентов, конкурентов в туристской индустрии; анализ эффективности применяемых прикладных программ.

Таким образом, формирование содержания подготовки специалистов сферы туризма основывается на принципах комплексного использования средств ИКТ и основных компонентах информационной деятельности. При этом программа подготовки специалиста в области комплексного использования средств ИКТ в туроператорской деятельности представлена в виде следующих блоков:

Блок 1. Общие представления о процессах информатизации общества. Туризм и его значение в современных условиях информатизации и глобальной массовой коммуникации.

Блок 2. Особенности туроператорской деятельности. Комплексное использование средств ИКТ в туроператорской деятельности. Использование специализированных программных комплексов, информационных и информационно-поисковых систем, ресурсов Интернет в формировании, продвижении и реализации турпродукта.

Блок 3. Формирование турпродукта с использованием средств ИКТ. Информационная деятельность по поиску информационных ресурсов туристского назначения и информационное взаимодействие с поставщиками услуг в локальных и глобальных сетях. Глобальные системы бронирования туристских услуг и особенности их использования в туроператорской деятельности.

Блок 4. Продвижение турпродукта с использованием средств ИКТ. Использование специализированных программных комплексов и информационно-поисковых систем в продвижении турпродукта. Использование средств ИКТ в создании, размещении и распространении рекламы в туризме. Особенности подготовки рекламы для размещения в Интернет. Технология размещения рекламных материалов в Интернет.

Блок 5. Реализация турпродукта с использованием средств ИКТ. Использование информационно-поисковых систем и специализированных программных продуктов в реализации турпродукта. Работа в системе он-лайн бронирования. Технология проведения электронных платежей. Получение заявок (от турагенств, клиентов, поставщиков услуг и т.д.) и автоматизированная обработка содержащейся в них информации. Автоматизированный расчет цен с производением взаиморасчетов.

Таким образом, обоснована необходимость и представлено содержание подготовки специалиста в области комплексного использования средств ИКТ в туроператорской деятельности.

Литература

1. Государственный Образовательный стандарт Высшего профессионального образования 100201 по специальности «Туризм».

2. Роберт И.В. Теория и методика информатизации образования (психолого-педагогический и технологический аспекты). 2-е изд., доп. М.: ИИО РАО, 2008. 274 с.

3. Федеральный Государственный Образовательный стандарт Высшего профессионального образования по направлению подготовки 100400 Туризм (квалификация (степень) «бакалавр»).

4. Федеральный Государственный Образовательный стандарт Высшего профессионального образования по направлению подготовки 100400 Туризм (квалификация (степень) «магистр»).

5. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности»,
Официальный сайт Федерального агентства по туризму.
URL: <http://www.russiatourism.ru/>