

УДК 008:522

Чернова Мария Алексеевна

Студентка

Астраханский государственный университет

Россия, г. Астрахань

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ТУРИЗМЕ

***Аннотация.** Актуальность настоящего исследования обусловлена тем обстоятельством, что без использования информационных технологий не обходится ни одна из сфер жизнедеятельности, поскольку каждая область и, в частности туристская сфера, нуждается в переработке большого количества информации и в информационном обслуживании. Поэтому непрерывно прогрессирующие информационные технологии регулярно предлагают новейшие продукты, к примеру, программное обеспечение либо вспомогательные процессы для туристской сферы.*

***Ключевые слова:** туризм, информационные технологии, программное обеспечение, туристское предприятие.*

Chernova Maria Alekseevna

Student

Astrakhan state University

Russia, Astrakhan

USE OF INFORMATION TECHNOLOGIES IN TOURISM

***Annotation.** The relevance of this study is due to the fact that without the use of information technology can not do any one of the spheres of life, as each region, and in particular tourist areas in need of processing large amounts of data and information services. Therefore, information technology is continuously progressing regularly offer the latest products, for example, software, or support processes for the tourism sector.*

Keywords: *tourism, information technology, software, tourist enterprise.*

За счёт информационных технологий появляется возможность управлять большими потоками информации с применением вычислительной техники. По сути, они являются комплексом технологических и инженерных наук, которые необходимы для организации жизнедеятельности современного общества: могут обрабатывать информацию, хранить и передавать её на большие расстояния за короткие сроки. Быстро растущий потенциал информационных технологий так же быстро сокращает издержки в сфере производства, при этом облегчает и улучшает уровень жизни, открывая новейшие возможности для людей.

Туризм является сферой растущего применения информационных технологий. Наличие персонального компьютера с установленным пакетом офисных программ позволяет туристскому предприятию более эффективно выполнять рутинные функции, связанные с документооборотом предприятия. Вместе с тем следует отметить, что основой применения программного обеспечения в туристском бизнесе является использование баз данных [4].

К сожалению, на настоящий момент не существует специально разработанных коммерческих приложений для туристского бизнеса, вместе с тем следует отметить, что многие туристские предприятия разрабатывают собственные приложения на основе широко известных продуктов для разработки баз данных. Применение баз данных в масштабе одного туристского предприятия позволяет организовать и обеспечить накопление данных по продажам, партнерам, поставщикам, обрабатывать накопленные данные, формировать на их основе туры, отслеживать объемы сбыта и проводить маркетинговые исследования как внешней, так и внутренней среды предприятия и многое другое. Построение таких баз данных в масштабах одного туристского предприятия возможно как с

применением программного продукта Microsoft Access, так и на основе специальных продуктов, предназначенных для разработки специализированных приложений на основе баз данных (Microsoft Fox Pro, Delphi и др.).

Таким образом, даже не прибегая к специализированному программному обеспечению, туристское предприятие в состоянии разработать и применить приложения для автоматизации многих производственных процессов. Если же говорить о специализированном программном обеспечении туристского предприятия, то необходимо отметить, что применение получили как российские, так и зарубежные пакеты, ориентированные на автоматизацию деятельности туристского предприятия. Остановимся на некоторых из них.

Наиболее удачными российскими программами автоматизации работы туристских предприятий считаются «Само-тур», «Турбо-тур», «Аист», «TurWin» и некоторые другие.

Комплекс программ «Само-тур» имеет четыре главных режима работы: ведение информационных справочников, создание туров, обслуживание клиентов и автоматизация бухгалтерии. Программа «Турбо-тур» ориентирована в первую очередь на туроператорские компании, специализирующиеся на внутреннем, въездном, выездном групповом или индивидуальном туризме.

Программа «TurWin» может использоваться как на отдельном компьютере, так и в локальной сети. При работе с клиентом программа позволяет легко подобрать подходящий тур по нескольким критериям: стране, направлению, отелю, срокам и стоимости поездки. После выбора страны, гостиницы, авиарейса и других дополнительных услуг программа самостоятельно выполнит формирование и калькуляцию тура.

Применение программы «Аист» целесообразно при необходимости оперативной обработки большого объема информации, а также для

принятия решений в режиме реального времени. Она позволяет хранить в памяти компьютера описание туристских маршрутов, расписание отправки групп, квоты гостей в отелях, калькуляции туров, структуру дополнительных услуг и т.д.

Пакет прикладных программ «Туристский офис» предназначен для комплексной автоматизации туристских фирм в пределах офиса с возможностью их дальнейшего объединения в единое информационное пространство [2]. Комплекс состоит из трех основных модулей: туристского, финансового, модуля управления документооборотом и внешними связями. Программный комплекс для автоматизации туристского офиса «Мастер-тур» состоит из шести функциональных блоков: блока формирования туров; реализации туристского продукта; работы с партнерами; финансового; административного; справочного. В программе имеется гибкий механизм формирования цен, разрешающий вводить дифференцированные цены на одну и ту же услугу, предоставляемую разными партнерами или предлагаемую разным клиентам, задавать комиссионные (в процентах или доле), предлагаемые конкретному партнеру. С помощью этой программы можно вести справочники партнеров, стран, городов, отелей, трансферов, транспортных средств, экскурсий, авиаперелетов, основных и вспомогательных услуг.

По сравнению с другими системами автоматизации туристского офиса главным достоинством программного комплекса «Мастер-тур» является возможность функционирования в режиме удаленного доступа, что позволяет, например, организовать работу сетей «туроператор—агентства», «туроператор—филиалы (представительства)».

Подводя итог, можно отметить, что применение современных персональных компьютеров и офисного программного обеспечения позволяет туристскому предприятию эффективно решать многие задачи в следующих направлениях: разработка необходимой документации;

обеспечение надлежащего документооборота; подготовка договоров и соглашений; учет результатов хозяйственной деятельности; анализ результатов хозяйственной деятельности, маркетинговые исследования внешней и внутренней среды; ведение баз данных по клиентам, продажам, с личными представлениями об их качестве, уровне изготовления, известности марки и т.д. В деятельности туристской компании такой подход, как правило, не приемлем, так как потенциальный турист по большей мере не информирован о тех свойствах и качествах, которыми обладает конкретный тур [1].

В процессе знакомства с предлагаемым туром потребитель нуждается в помощи квалифицированного сотрудника туристского предприятия, а порой и в консультациях и советах, как по выбору тура, так и по комплектациям его дополнительными услугами.

Использованные источники:

1. Ведерников В.П. Деловой туризм как сегмент рынка гостеприимства // Курорты. Сервис. Туризм. – 2014. – №1(22). – С. 30-34.

2. Лазовская С.В., Ермоленко Н.Ю. Ключевые компетенции человеческого фактора как ядро интеграционного механизма в сфере услуг // Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 5: Экономика. – 2012. – С. 267-272.

3. Никитина И.А. Роль социального фактора в увеличении производительности труда // Экономика и предпринимательство. – 2014. – №11-3. – С. 574-576.

4. Кучеренко И.М. Стратегия обучения и развития персонала в сфере гостеприимства // Социально-экономический ежегодник-2014. Сборник научных статей. – Краснодар: Изд-во ЮИМ, 2014. – С.164-168.