

## РАЗДЕЛ IV. ПРОЕКТНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ОБЛАСТИ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА

### ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ТУРИЗМЕ И ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ



#### Седенков Сергей Евгеньевич

Преподаватель кафедры Туризма и гостиничного дела, ведущий тренер М ГФ Киокушинкай каратэ-до клуб GAMBARU DOJO. Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и туризма. Москва, Россия

**Аннотация:** В статье проанализировано использование информационных технологий в туризме и гостиничном бизнесе. Рассмотрена классификация информационных технологий и влияние их на развитие туризма и гостиничного дела.

**Abstract:** The article analyzes the use of information technology in tourism and hotel business. The classification of information technologies and their impact on the development of tourism and hospitality is considered.

**Ключевые слова:** Туризм, гостиничный бизнес, экономика, информационные технологии.

**Keywords:** Tourism, hotel business, economy, information technology.

**Введение.** Без преувеличения можно сказать, что в настоящее время информационные технологии играют важную роль в жизни, образовании, экономике. Создаются все новые и новые технологии, благодаря которым наша жизнь становится проще и комфортней. Вследствие появления телефонов или компьютеров, мы можем связаться с кем нужно и в любой момент. Информационные технологии позволяют автоматизировать многие процессы, например, оформление заказов, ведение учета, контроль персонала, подготовка отчетов, тем самым повышая качество работы и сокращая время на произведение действия.

Информационные технологии, развиваясь, дают толчок к развитию перевозок пассажиров, облегчают и улучшает процесс связи между туристскими предприятиями. Используя технологию онлайн бронирования, можно получить доступ к услугам с минимальными затратами времени, к примеру, на покупки билетов на самолет, бронирование гостиницы или же выбор тура.

**Цели исследования** – изучить влияние информационных технологий на развитие туризма и гостиничного дела.

Современные компьютерные технологии активно внедряются в сферу туристского и гостиничного бизнеса, и их применение становится неотъемлемым условием повышения конкурентоспособности любого туристского предприятия. Индустрия туризма позволяет использовать все многообразие компьютерных технологий, начиная от специализированных программных продуктов управления отдельной туристской фирмой до применения глобальных компьютерных сетей. На

сегодняшний день в туризме используется достаточно много новейших компьютерных технологий, например, глобальные компьютерные системы резервирования, интегрированные коммуникационные сети, системы мультимедиа, Smart Cards, информационные системы менеджмента и др. Перечисленные выше информационные технологии используются с разной степенью активности и имеют неодинаковое распространение. Различается также степень их влияния на развитие туристской индустрии[1].

Влияние информационных технологий на туризм ощущается на разных стадиях создания и продвижения турпродукта.

Компьютерные системы резервирования CRS (Computer Reservation System), появившиеся в середине 60-х гг. XX в., позволили ускорить процесс резервирования авиабилетов и осуществить его в режиме реального времени. В результате этого повысилось качество сервисных услуг за счет уменьшения времени обслуживания клиентов, увеличения объемов и разнообразия предлагаемых услуг и т.д., а также появились возможности обеспечения оптимизации загрузки авиалайнеров, реализации стратегии гибкого ценообразования, применения новых управленческих методов и т.д. Высокая надежность и удобство этих систем резервирования способствовали их быстрому и широкому распространению. В настоящее время 98 % зарубежных предприятий сферы туризма используют системы бронирования. На российском рынке представлены в основном такие системы глобального резервирования, как Amadeus, Galileo Worldspan.

Одним из основных направлений применения

информационных технологий в туризме является внедрение мультимедийных технологий, в частности справочников и каталогов. В настоящее время туристские справочники и каталоги выпускаются в книжном исполнении, на видеокассетах, на лазерных дисках CD-ROM, в сети Интернет. Электронные каталоги позволяют виртуально путешествовать по предлагаемым маршрутам, просмотреть эти маршруты в активном режиме, получить информацию о стране, объектах по трассе маршрута, данные о гостиницах, кемпингах, мотелях и других средствах размещения, ознакомиться с системой льгот и скидок, а также законодательством в сфере туризма. Кроме того, в этих каталогах обычно приводятся информация о правилах оформления туристских документов, туристские формальности, модели поведения туриста в экстремальных ситуациях и т.д. Клиент может спланировать программу тура, выбрать его по заданным оптимальным параметрам (цена, система льгот, система транспорта, сезон и др.).

Использование мультимедийных технологий оперативно предоставляет потенциальному клиенту информацию о любом интересующем его туре и тем самым позволяет быстро и безошибочно выбрать подходящий турпродукт. При этом турагент (турагент) имеет возможность при необходимости внести изменения в данный тур или сформировать новый эксклюзивный тур, произвести бронирование мест и продать туристу созданную в оперативном режиме туристскую услугу.

Разработки специализированных программных продуктов для туристского бизнеса в настоящее время ведут несколько российских фирм: «Мегатек» (программа «Мастер-Тур»), «Арим-Софт» (программы TurWin, «Чартер», «Овир»), «Само-Софт» (программа «Само-Тур»), «Туристские технологии» (программа комплексной автоматизации «Туристский офис»), «Интур-Софт» (программа «Интур-Софт»), ANT-Group (система ANT-Group), «Рек-Софт» (комплекс «Эдельвейс», «Барсум», «Реконлайн») и др.

Наряду с автоматизацией туристских фирм ведется аналогичная разработка программ автоматизации деятельности гостиниц, ресторанов и других предприятий туристского бизнеса. Применение информационных систем в этой области приводит к существенным изменениям в менеджменте, а также повышает качество обслуживания.

В гостиничном бизнесе информационные технологии используются уже несколько лет. При помощи ИТ гостиницы организуют системы учета клиентов: базы данных, которые позволяют вести учет всех гостиничных номеров и клиентов. Большинство отелей имеют свой сайт, через который клиент может заранее зарезервировать номер и даже выбрать развлекательные и экскурсионные программы на свой вкус. Но мало кто решился перевести использование ИТ технологий в гостиничном бизнесе на новый уровень. Использовать ИТ для предоставления максимума информационных технологий для клиентов (рисунок 1).



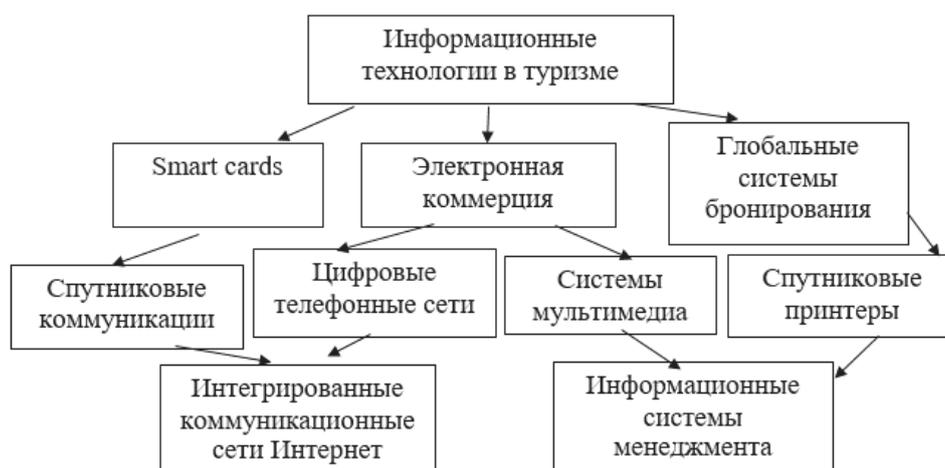
**Рис. 1. Услуги, используемые гостиничным бизнесом.**  
[Источник: составлено автором]

#### Классификация информационных технологий

Современная индустрия туризма, в последние годы, существенно изменилась. Успешное функционирование фирмы на рынке практически невозможно без использования информационных технологий. Специфика технологии разработки и реализации турпродукта требует таких систем, которые в кратчайшие сроки предоставляли бы сведения о доступности транспортных средств и возможностях размещения туристов, обеспечивали бы быстрое резервирование и бронирование мест, а также автоматизацию решения вспомогательных задач при предоставлении туристских услуг (параллельное оформление таких документов, как билеты, счета и путеводители, обеспечение расчетной и справочной информацией и др.). Это достижимо при условии широкого использования в туризме современных компьютерных технологий обработки и передачи информации[2].

Индустрия туризма настолько многолика и многогранна, что требует применения самых разнообразных информационных технологий, начиная от разработки специализированных программных средств, обеспечивающих автоматизацию работы отдельной туристской фирмы или отеля, до использования глобальных компьютерных сетей. Информационные технологии, используемые в туризме, приведены в рисунке 2.

**Выводы.** В работе была рассмотрена классификация информационных технологий, применяемая в туризме и гостиничном деле. Исходя из этого можно сделать выводы, что работа турагентства или же гостиницы, в наше время, практически не представляется возможной без их помощи. Так же, с появлением информационных технологий, клиенты могут без труда сами найти себе подходящий тур, подобрать авиабилет, выбрать для себя лучшую гостиницу и связаться с представителями. Для автоматизации всего этого были созданы программы (классификация представлена выше), которые помогают как работникам туристского бизнеса,



**Рис 2. Использование информационных технологий в туризме. [Источник: составлено автором]**

так и их клиентам. Новая технология вносит также большой вклад в метод работы гостиниц. Основные области применения компьютеров в гостиницах расширяются от их признанной роли в системах бронирования до процедур администрирования и ведения учетных записей гостей, до функций гостиниц по закупкам, контролю над запасами и общему бухгалтерскому учету, а также до других аспектов операций гостиницы и образуют комплексные информационные системы управления, которые дают возможность тесной координации и мониторинга всего бизнеса. Существенным результатом развития за последние годы явился быстрый рост систем компьютерного резервирования (CRS), глобальных систем распространения (GDS) и систем центрального резервирования. Интерактивные системы электронных данных, разработанные вначале авиакомпаниями, обеспечивают прямой доступ через оконечные устройства не только к

компьютерам авиалиний, но также к компьютерам гостиниц и других операторов для выяснения наличия продукции, резервирования и выписки билетов или подтверждений. Лидирующие гостиничные консорциумы, перечисленные в приложении G, используют возможность новой технологии для поиска рынков сбыта гостиничных услуг своих участников по всему миру. Глобальные системы распространения дают эти консорциумам возможность обновлять информацию о наличии свободных номеров и ценах.

#### Список литературы

1. Биржаков М.Б. Введение в туризм. Учебник. М.: СПб: Герда, 2006
2. Лучко О.Н., Маренко В.А. Туристские услуги как фактор снижения когнитивного диссонанса личности//Индустрия туризма: возможности, приоритеты, проблемы и перспективы. 2015. № 8-1. С. 109-112.