

УДК 378

ИССЛЕДОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ

В. И. Гарифьянова*, Ф. Г. Мухаметзянова

vilen4ka@mail.ru

Казанский (Приволжский) федеральный университет, Казань, Россия

Т. Р. Закиров

t.zacirov@yandex.ru

*Центр перспективных экономических исследований А
кадемии наук Республики Татарстан, г. Казань, Россия*

Аннотация. Статья посвящена анализу эффективности информационных технологий в индустрии туризма. IT-технологии внедрены в наше общество и теперь используются во всех областях деятельности людей. Туризм не остался в стороне. С их появлением произошли значительные изменения в работе туристических агентств. Благодаря обеспечению автоматизации работа выполняется быстро, круглосуточно и в то же время происходит значительная экономия человеческих ресурсов, времени и денег.

Ключевые слова: информационные технологии, туризм, система информационных технологий, интернет, эффективность

С появлением информационных технологий (ИТ) произошли существенные изменения в работе туристических фирм. Благодаря автоматизации работа ведется оперативно, круглосуточно и при этом происходит значительная экономия человеческих ресурсов, времени и денежных средств.

Современное туристское предприятие, которое используют в своей деятельности компьютерные технологии, стабильно и успешно ведет свой бизнес, закладывая фундамент на будущее. Менеджер в туристическом предприятии является полноценным субъектом деятельности [9].

Методологическую и эмпирическую основы исследования составили обработка результатов социологического опроса, анализ и синтез данных, системный подход, также мониторинг сайтов в сети интернет.

Анализ результатов опроса среди студентов КФУ института международных отношений и востоковедения на предмет осведомленности их о различных источниках туристской информации, представленных в сети показал, что на сайты общего назначения, в которых есть туристические разделы, указало 37% респондентов, тогда как на специализированные туристические порталы и сайты обращаются 76,7% студентов. Исходя из этого, мы приходим к выводу, что современные люди регулярно знакомятся с новой информацией в сети интернет. Тем самым, вышеперечисленные разработки несут огромный вклад в современность.

Таким образом, XXI век компьютерного и информационного общества, в котором все туристские предприятия, как в России, так и за рубежом пользуются глобальным источником информации – компьютерная сеть Интернет. Работа в сети позволит пользователям оперативно и доступно находить ту или иную информацию об условиях поездки, ценах, предоставляемых услугах, наиболее подробную информацию о самом туре. ИТ разработки вызывают интерес не только для отдельных туристских предприятий, но и влияют на развитие всего туристского сегмента, способствуя росту привлекательности туризма и путешествий.

Данную тему исследовали такие авторы как Гуляев В.Г. в своей работе «Новые информационные технологии в туризме, где описаны применяемые информационные

технологии в туризме [2-3]. Также в своей работе «Организация туристской деятельности» автор указывал на ИТ, которые составляют часть организационной деятельности туризма. Калашников А. С. в своей работе «Как автоматизировать работу туристического агентства и Кружалин В.И., Магин Б. в статье «Использование современных информационных технологий в индустрии туризма и подготовке кадров» помогают нам разобраться, как с помощью информационных технологий упростить работу специалистам в области туризма. Папирян Г.А, Машухова Г.А, Мамедов А. А в своих научных трудах занимаются исследованием технологий, экономических отношений и маркетинговых приемов для успешной деятельности турагентских и туроператорских фирм. Также исследованием информационных технологий в современном обществе и социокультурном туризме занимались такие авторы, как: Морозов М.А., Морозова Н.С., исследования которых представлены в статье «Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме». А так же нам импонирует работа Свириденко С.С. «Информация и информационные технологии в современном обществе» [8. С. 145].

Наше время невозможно представить без информационных технологий (ИТ). Они представляют собой широкий класс дисциплин и областей деятельности, которые, так или иначе, относятся к технологиям создания, управления, сохранения и обработки данных, с применением электронно-вычислительной техники.

Информационные технологии успешно развиваются во все сферах человеческой деятельности, не осталась в стороне от этого и туристская индустрия. «Сегодня туризм – это глобальный бизнес ИТ-технологий, в котором взаимодействуют известные компании – авиаперевозчики, сети гостиниц и другие туристские объединения всего мира». [8. С. 145.]

С появлением интернета и его внедрение в туристскую индустрию, внесли огромные изменения в деятельность туризма. Применение новых технологий в отелях способствует подъему качества обслуживания. [6. С. 8.]

Подобные технологии предусматривает автоматизацию гостиничных операций, онлайн бронирование, нововведений, которые благоприятным образом сказываются на улучшении качества обслуживания одновременно при сокращении кадров. Такого рода «системы направлены на увеличение производительности труда, повышение уровня знаний и умений у сотрудников организации». [1. С. 144.]

При помощи компьютеров, которые используются в центральных информационно-вычислительных центрах гостиниц, происходит управление резервированием, учет гостей, распределение комнат, и контроль над поставками питания.

Система информационных технологий, применяемая в сфере туризма, включает в себя компьютерные системы резервирования, системы проведения телеконференций, видеосистемы, компьютеры, информационные системы управления, электронные информационные системы авиалиний, Web-money (электронной кошельки), телефонные сети, подвижные средства сообщения и так далее. Туроператор предоставляет базу туров турагентам и самим туристом в открытом доступе через ПК (персональный компьютер). С ними же также с помощью компьютера работают авиаперевозчики и гостиницы. Они используют системы бронирования, благодаря которым можно дистанционно, не покидая рабочего места, резервировать и приобретать авиа, ж/д билеты, гостиничные номера и прочие услуги (трансфер, питание, дополнительный багаж и др.) Подключение компьютеров происходит через глобальные сети интернет к системам бронирования. Исходя из этого, следует, перед нами предстает интегрированная система ИТ-технологий, и очевидно, что такая система, функционирующая в туристской отрасли, является системой взаимосвязанных компьютерных и коммуникационных технологий.

Проведя в Интернете мониторинг информационных систем, применяемых в отрасли туризма, мы выделим пять наиболее популярных и востребованных информационных технологий.

1) «Системы автоматизации – это системы управления процессов производства и обслуживания в турфирмах и предприятиях». [3. С. 32.]

Их цель – создание эффективного туристского устройства, которое сможет обеспечить благоприятные условия труда сотрудников посредством его профессионального карьерного роста. [2. С. 26.] Автоматизированные системы обладают следующими функциями: обеспечивают ввод, редактирование и хранение информации о турпакете, заказчиках, об отелях, о статусе заявок; учитывают необходимость вывода информации в формате документа; рассчитывают стоимость туров с учетом курса валют, скидок; контролируют своевременную оплату туров; ведение финансовой отчетности; экспортирование-импортирование важных данных в другие программы (Word, Excel, 1C) и др.

2) Международные системы бронирования. Наиболее популярными среди пользователей сети интернет считаются глобальные дистрибьюторские системы GDS (Global Distribution System,), их представителями являются: Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan. Изначально, такого рода системы были созданы исключительно для бронирования авиабилетов, но со временем появилась возможность бронирования гостиничных номеров, круизов, рент-кар (с англ. «rent car» - аренда автомобиля) и так далее. Мгновенно можно забронировать отель, арендовать авто, билеты на самолет, найти необходимую информацию о месте пребывания, об обмене валюты и другое. Подключение происходит через модем к серверам, которые имеют базу данных, тур агенты получают доступ к информации о наличии имеющихся услуг, стоимости, качестве турпродукта, времени отправления и прибытия по множественному ряду туристских услуг от собственных поставщиков. К тому же турагенты связываются с такими базами данных для оформления и подтверждения заказа. Такой сервер доступен как для турагентов и туроператоров, так и для самого туриста, в случае если он самостоятельно захочет приобрести как отдельно билеты, так и сам тур.

4) Навигационные системы – это комплексные электронно-технические системы, которые в совокупности имеют как наземные, так и космические устройства, которые предназначены для определения местоположения и параметров движения для наземных, водных и воздушных объектов. Известные нам и активно функционирующие в мире системы спутниковой навигации - GPS и ГЛОНАСС. GPS (Global Positioning System) – система глобального позиционирования – позволяет в каждом уголке Земли определить точное местоположение и скорость объектов. Такая система пользуется большим спросом среди туристов, людей, ведущих активный образ жизни, любителей спорта, рыбалки и автомобилистов. ГЛОНАСС (ГЛОбальная НАвигационная Спутниковая Система) – разработка российских ученых, система, которая работает по тому же принципу, что и GPS.

4) Электронная коммерция – системы, позволяющая производить финансовые операции с помощью сети интернет. Подобные системы: электронные деньги EasyPay, система расчетов «Расчет», мобильная платежная система iPay, международная система расчетов в сети WebMoneyTransfer, международная платежная система Mastercard, QIWI кошелек, Яндекс деньги и другие.

5) Виртуальные ГИСы – системы, представляющие согласованную пространственную и атрибутивную информации, которые имеют непосредственное отношение к объектам.

Пользователи сети интернет, посещая различные сайты, знакомятся с планом отеля, слайдами в 3D формате, могут посмотреть его местоположение на карте города и даже побывать внутри него. Благодаря новейшим разработкам, например Google maps, которые предоставляют возможность каждому побывать в любом месте нашей планеты, в котором ты пожелаешь и, все это происходит в трехмерном формате изображения, что создается ощущение, будто ты на самом деле бродишь по улочкам того или иного города.

Отели и гостиницы тоже размещают подобную информацию на своих страницах в интернете. Использование ГИС относится к успешно-развивающемуся направлению в туристско-рекреационном проектировании и освоении территорий. Примеры ГИС: ArcInfo, MapInfo, AutoCADMAP, Bentley, 2GIS, Googlemaps.

Рассмотрим интернет проекты, которые обеспечивают пользователей сети информацией о туризме.

Среди источников туристской информации, представленных в сети онлайн, можно выделить следующие:

- сайты общего назначения, в которых есть туристические разделы
- специализированные туристические порталы и сайты
- глобальные системы бронирования
- сайты фирм-туроператоров и сайты туристических агентств

Нами был проведен опрос среди респондентов на предмет осведомленности их о различных источниках туристской информации, представленных в сети онлайн. Были заданы такие вопросы:

- «Каких туроператоров вы знаете?»
- «Что для вас более предпочтительно при выборе тура: обратиться к турфирму или же купить тур через сайт туроператора/турагента?»
- «Выбирая тур, какими интернет-источниками вы пользуетесь?»
- «Посещая сайт туроператора, на что больше всего обращаете внимание?»
- «Какие изменения или нововведения вы бы хотели внести в существующие сайты туроператоров?»

Выборка составляла 120 человек. Возраст респондентов от 18 до 24 лет. Социальный статус – студенты университета КФУ института международных отношений и востоковедения. Казанский (Приволжский федеральный) университет – это один из 10 федеральных университетов РФ. В 18 институтах и юридическом факультете КФУ учится 44 тыс. студентов.

Нами было выявлено, что на сайты общего назначения, в которых есть туристические разделы, указало 37% респондентов.

Тогда как на специализированные туристические порталы и сайты обращаются 76,7% студентов и т.д.

В глобальной сети представлено огромное количество сайтов о туризме, как специализированных, так и обычных, имеющие разделы и рубрики, посвященные путешествиям. Так как информации очень много остановимся поподробнее на сайтах туроператоров.

Нами было проведено исследование около 20 сайтов по туризму таких как: «Tez-tour», «Coral travel», «Pegas Touristic», «Biblio globus», «Натали турс», «Anex tour», «Алеан», «Вокруг Света», «TUI», «PAC Group» и др. В ходе нашей работы мы изучили структуру, разделы и содержание сайтов, наблюдали за тем, насколько часто обновляется информация на сайте, оценили работу систем бронирования, насколько быстро и удобно можно забронировать билеты или же жилье, а также проанализировали качество информации, представленной на страницах туроператоров в интернете.

Для того чтобы более подробно изучить туроператорский сайт и выявить его основные преимущества, мы распределили их на три группы:

- Веб – витрина
- Визитная карточка
- Система "Туроператор – турагент"

Веб-витрина сегодня является наиболее распространенным способом предоставления турфирм в сети. Они представляют собой подборку веб-страниц с информацией о странах, курортах, отелях. Подобные сайты включают в себя новостные разделы, в которых постоянно появляется актуальная информация о спецпредложениях и горящих турах. У некоторых туроператоров на сайтах встречается форма для подписки на рассылку таких предложений. При регулярном обновлении информации на сайте, его грамотном оформлении, туроператорский сайт может служить реальным инструментом для ведения бизнеса.

К этой группе можно отнести следующие сайты туроператоров: «Tez-tour», «Coral travel», «Pegas Touristic», «Biblio globus», «Anex tour», «Алеан», «TUI», «РАС Group».

Визитная карточка представляет собой самый простой способ представления организации. Зачастую такой сайт имеет разделы: «О нас», «Как нас найти», «Основные направления деятельности», «Контакты». Преимущества такого сайта – это низкая цена создания и отсутствие необходимости регулярного обновления.

Примером сайта «визитная карточка» является сайт «Вокруг Света».

Систему "Туроператор – турагент" стали применять среди крупных и продвинутых туроператоров. Они стали пользоваться внутрикорпоративными системами бронирования своих туров с использованием сети Интернет. Турагент из базы туров в Интернете, выбирает любое предложение, вводит свои реквизиты, данные на туристов, которые попадают во внутреннюю базу туроператора. В реальном режиме времени система автоматически вычисляет цены на турпакеты, с учётом нестандартных размещений. При этом турагентство моментально могут проследить, на каком именно этапе находится заказ, оценить загрузку отелей, рейсов и другое.

Примерами третьей группы являются сайты таких туроператоров как: «Натали турс», «Pegas Touristic», «Coral Travel», «Tez-tour», «Biblio globus», «Anex tour» и «Алеан», «РАС Group»

Исходя из полученных данных, можно сделать вывод, что сайты типа визитная карточка постепенно выходят из потребления. Туроператоры отдают свое предпочтение первому и третьему типу сайтов. Также благодаря их тщательному мониторингу и анализу конкурентов, они практически все оснащены всеми самыми новыми инновациями в сети. Структура и информационная наполняемость сайтов популярных туроператоров практически не отличается друг от друга. Различия только в выборе картинок, направления, с которыми работает туроператор и новости.

Достоинства туроператорских систем: почти полная автоматизация всех бизнес-процессов, минимизация влияния негативных последствий "человеческого фактора", оперативная публикация информации для агентств (цены, stop-sale, загрузка отелей и т.п.).

В результате исследования выявлены следующие возможности программы: работа с путевками; работа с платежами; работа с базой данных клиентов; осуществление взаимодействия с внешними информационно-поисковыми системами; импорт заявки из систем онлайн-бронирования туроператоров; обмен данными в ходе бронирования с туроператором; при проведении платежа учет кросс-курсов валют, проценты на конвертацию с учетом офиса проведения платежа; статистическая обработка данных.

Говоря об эффективности ИТ в отрасли туризма следует понимать, что «при внедрении информационных систем происходит повышение оперативности и улучшение качества информации в краткие сроки, что положительно сказывается на всей системе управления» [5. С. 31.], а информационная система становится базой для контроля за финансовыми, материальными и людскими ресурсами. Таким образом, показателем эффективности применения ИТ в туризме является улучшение управляемости организации. [7.С. 17-24.]

ИТ-технологии пришли на помощь туроператорам и агентствам, у которых с большой интенсивностью увеличивается поток клиентов. [4.С. 13.] У турфирм появилась необходимость в электронных технологиях, для того, чтобы выжить им пришлось снизить затраты за счет процессов автоматизирования. Однако, эффективное применение ИТ дает дополнительные конкурентные преимущества. Сегодня побеждает тот, кто оперативно и более качественно предоставит клиенту (турагентству или туристу) необходимую информацию о турпродукте, чье обслуживание будет лучше.

Современное туристское предприятие, которое используют в своей деятельности компьютерные технологии, стабильно и успешно ведет свой бизнес, закладывая фундамент на будущее.

XXI век компьютерного и информационного общества, в котором все туристские предприятия, как в России, так и за рубежом пользуются глобальным источником информации – компьютерная сеть Интернет.

Работа в сети позволит пользователям оперативно и доступно находить ту или иную информацию об условиях поездки, ценах, предоставляемых услугах, наиболее подробную информацию о самом туре. Ни какой другой вид рекламы не может сравниться с рекламой в сети Интернет по полноте, качеству и оперативности предоставляемой информации. Таким образом, мы приходим к выводу, что вышеперечисленные разработки несут огромный вклад в современность. Они вызывают интерес не только для отдельных туристских предприятий, но и влияют на развитие всего туристского сегмента, способствуя росту привлекательности туризма и путешествий.

Литература

1. Астрицова Е.А., Мовсеян Г. Г. Влияние информационных технологий на развитие туризма.
2. Гуляев В.Г. Новые информационные технологии в туризме. – М.: "Издательство ПРИОР", 2013. – 144 с.
3. Гуляев В.Г. Организация туристской деятельности. – М.: Нолидж-2009. – 26 с.
4. Калашников А.С. Как автоматизировать работу туристического агентства // Туринфо. №10. – 2010.
5. Кружалин В. И., Магин Б. Е. Использование современных информационных технологий в индустрии туризма и подготовке кадров.
6. Мамедов А.А. "Технологические системы обеспечения производства туристских услуг". – М.: Центральное рекламно-информационное бюро "Турист", 2009.-13с.
7. Машухова Г.А., Лихтанская О.И. Техника и технология социально-культурного сервиса и туризма. НГУЭУ. 2010. -31с.
8. Морозов М.А., Морозова Н.С. «Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме». – М.: Академия, 2014. – 8 с.
9. Мухаметзянова Ф.Г., Панченко О.Л. Феномен субъектности в семантическом пространстве // Мир психологии. 2017. № 4 (92). С. 137-148.

Авторы публикации

В. И. Гарифьянова, магистр, Казанский (Приволжский) федеральный университет, email: vilen4ka@mail.ru
Ф. Г. Мухаметзянова доктор педагогических наук, профессор, Казанский (Приволжский) федеральный университет
Т. Р. Закиров, аспирант, Центр перспективных экономических исследований Академии наук Республики Татарстан, г. Казань, t.zacirov@yandex.ru

INVESTIGATION OF INFORMATION TECHNOLOGIES IN THE TOURISM INDUSTRY

V. Garifyanova* F. Mukhametzyanova
vilen4ka@mail.ru

Kazan Federal University, Kazan, Russia

T. Zakirov
zacirov@yandex.ru

Center for Advanced Economic Research of the Academy of Sciences of the Republic of Tatarstan

Abstract: The article is devoted to the effectiveness investigation of information technologies in the tourism industry. IT – technologies are embedded in our society and now are used in all areas of people's activities. Tourism did not stay aloof as well. With their appearance, there have been significant changes in the travel agencies work. By the provision of automation, the work is carried out promptly, around the clock and at the same time there is a significant saving of human resources, time and money.

Keywords: information technologies, tourism, information technology system, Internet, effectiveness.

Authors of the published work

V. Garifyanova, master, Kazan Federal University, Kazan, Russia, email: vilen4ka@mail.ru
F. Mukhametzyanova, professor, doctor of science, Kazan Federal University, Kazan, Russia
T. Zakirov, post-graduate student, Center for Advanced Economic Research of the Academy of Sciences of the Republic of Tatarstan email: t.zacirov@yandex.ru

Дата поступления 5.03.2018