

РОЛЬ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ТУРИЗМЕ

*Анцупов Владислав Игоревич**, ФГБОУ ВО «Орловский государственный университет экономики и торговли»; Россия, 302028, г. Орел, ул. Октябрьская, д. 12; e-mail:

Организация туристской деятельности в современных условиях функционирования рынка туризма требует использования эффективных и адаптированных к ней информационно-коммуникационных технологий. Туристский бизнес преимущественно осуществляется в электронном формате и требует оптимального использования информационного пространства. В статье исследованы преимущества использования информационно-коммуникационных технологий в сфере туризма и определена их роль.

Ключевые слова: туризм, туристская деятельность, обеспечение, технологии, информация, коммуникации, эффективность.

В условиях глобализации мировой экономики международный и внутренний туризм играют важную роль в развитии экономик стран. Туризм стал главной частью сферы услуг. Рынок туризма существенно расширился, получили развитие технологии обслуживания потребителей туристских услуг [1].

В развитии современного туризма огромную роль играет эффективное применение информационно-коммуникационных технологий. В последние годы особое внимание уделялось их развитию [2].

Информационные и коммуникационные технологии – это обобщающее понятие, описывающее различные устройства, механизмы, способы, алгоритмы обработки информации. Они не только обеспечивают обмен информацией между отдельными пользователями информационно-вычислительных систем, но и создают для них возможности совместного использования распределённых информационных ресурсов, получения информации из разных источников.

Организация туристской деятельности невозможна без применения современных информационно-коммуникационных технологий, так как они оказывают информационную поддержку и предоставляют каналы и ресурсы для реализации туристских услуг [3-5].

Система информационно-коммуникационных технологий в сфере туризма позволяет:

- организовать распространение и продажи туристских услуг и продуктов (маркетинговые каналы, выставки, реклама, и так далее);
- осуществлять менеджмент (общий менеджмент, планирование, юридические вопросы, ресурсы);
- вести производство услуг (создание туристского продукта, риски, цены);
- осуществлять взаимодействия с потребителями.

Основные преимущества использования информационно-коммуникационных технологий в сфере туризма состоят в повышении эффективности деятельности предприятий и качества оказания туристских услуг.

Роль информационно-коммуникационных технологий в туризме велика, поскольку именно информация является объектом деятельности туристских организаций. ИКТ позволяют обработать информацию с максимальной эффективностью. Технологии передачи и по-

* *Научный руководитель: Шмаркова Лариса Ивановна, к.ф.-м.н., доцент кафедры математики, информатики и информационных технологий, ФГБОУ ВО «Орловский государственный университет экономики и торговли»; РФ, 302028, г. Орел, ул. Октябрьская, д. 12; e-mail: shmarkova_lara@mail.ru*

лучения информации между участниками рынка туризма (авиакомпаниями, гостиницами, турагентами, туроператорами, потребителями туристских услуг) представлены на рисунке 1.

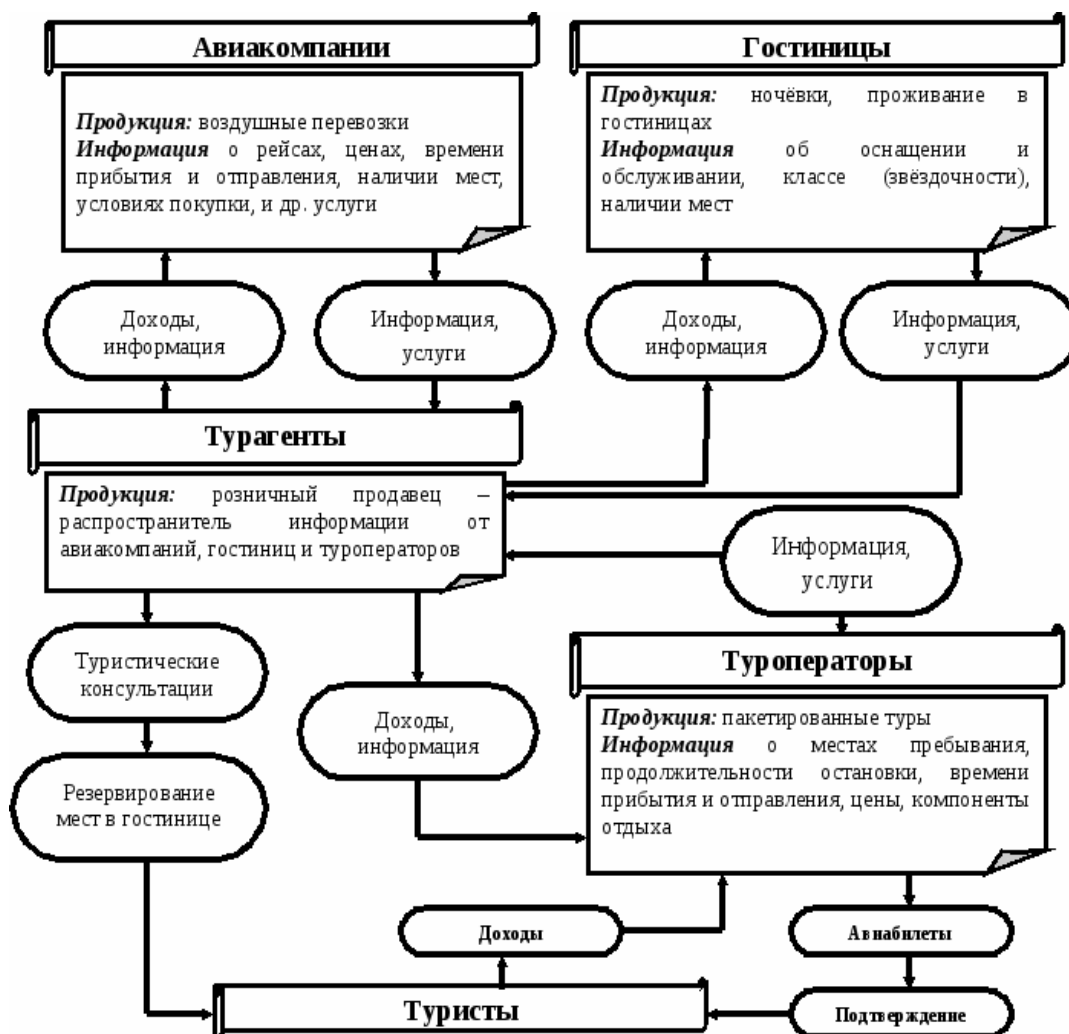


Рисунок 1 – Технологии передачи и получения информации между участниками рынка туризма

Уровень эффективности организации туристской информационной системы определяет успешность функционирования туристской отрасли и удовлетворенность путешественников.

Создание туристской информационной системы имеет множество эффектов. Внедрение информационного портала в работу туристской фирмы кардинально изменило туристскую деятельность, условия и формы труда менеджеров компании, поскольку сопровождается соответствующей адаптацией производственных, технологических, организационных и трудовых процессов к использованию новых коммуникаций. Использование современных информационно-коммуникационных технологий меняет структуру всех производственных и организационных операций, снижает затраты рабочего времени на обслуживание клиентов, позволяет эффективно организовать взаимодействия с клиентами.

В результате создания и использования туристской информационной системы проявляется и социальный эффект, который, прежде всего, заключается в обеспечении защиты интересов и прав потребителей туристских услуг. Это достигается за счет обеспечения возможности предоставления клиентам максимально полной и достоверной информации по интересующему его туру, в том числе и в оперативном режиме.

Также достигается экономический эффект, так как работа туристского рынка на базе прогрессивных информационно-коммуникационных технологий привлечет дополнительное количество клиентов. Это позволит увеличить объем выручки туристской организации от продажи туров.

Специфика технологии разработки и реализации турпродукта требует использования таких информационных систем, которые в кратчайшие сроки:

- предоставляют сведения о доступности транспортных средств и возможностях размещения туристов,
- обеспечивают быстрое резервирование и бронирование туристского продукта, а также автоматизацию решения вспомогательных задач при предоставлении туристских услуг (оформление билетов, ваучеров, страховок и других документов, обеспечение информацией разного рода по сопровождению тура).

Это достижимо при условии широкого использования в туризме современных компьютерных технологий обработки и передачи информации.

Управленческие процессы в туризме имеют информационный аспект и включают такие процедуры, как регистрацию, сбор, передачу, хранение, обработку, выдачу информации. Информационно-коммуникационные технологии представляют собой те средства и методы, с помощью которых реализуются перечисленные процедуры в туристских информационных системах.

Индустрия туризма позволяет использовать все многообразие компьютерных технологий, начиная от специализированных программных продуктов управления отдельной туристской фирмой, заканчивая применением глобальных компьютерных сетей.

На сегодняшний день в туризме используется множество новейших компьютерных технологий, например:

- глобальные компьютерные системы резервирования,
- интегрированные коммуникационные сети,
- системы мультимедиа, Smart Cards,
- информационные системы менеджмента и другие.

Наибольшее влияние современные компьютерные технологии оказывают на продвижение туристского продукта (популяризацию и продажи). Прежде всего, это касается возможностей формирования маркетинговых каналов продвижения и сбыта туристского продукта.

Современные информационные технологии в деятельности туристской организации можно разделить на следующие группы:

- информационные системы менеджмента;
- глобальные системы бронирования;
- Интернет;
- системы мультимедиа.

Информационные системы менеджмента обеспечивают ввод, редактирование и хранение информации о турах, гостиницах, клиентах, о состоянии заявок, предусматривают вывод информации в форме различных документов (анкет, списков туристов, описаний туров и других), позволяют рассчитывать стоимость туров с учетом курсов валют и контролировать оплату туров, формировать финансовую отчетность.

В настоящее время широко распространены такие глобальные системы бронирования, как Amadeus, Galileo, Worldspan, Sabre, которые используются более чем 800 тысячами туристских фирм по всему миру для бронирования туристских услуг, в том числе гостиничного размещения.

Первая глобальная дистрибьюторская система (GDS) была создана еще в начале 60-х годов XX века и широко использовалась в авиаиндустрии. Она отслеживала информацию о расписании перелетов, количестве свободных мест на рейсах и ценах. В 70-х годах туристские агентства, тратившие огромное количество времени на оформление бронирований

вручную, осознали удобство использования GDS-систем и начали развивать и внедрять в свою деятельность собственные системы бронирования. Среди первых разработчиков стала компания Sabre. Используя GDS, туристские фирмы значительно сокращают временные затраты, увеличивают эффективность деятельности. В настоящее время GDS-системы используются не только для бронирования авиабилетов, но и круизов, автомобилей, гостиниц и множества других туристских услуг. Большое количество туристских фирм, подключённых к терминалам глобальных дистрибьюторских систем Amadeus, Galileo, Worldspan, Sabre, имеют возможность предоставлять своим клиентам полный и весьма широкий спектр услуг по бронированию туристского продукта в режиме реального времени. С помощью определённого набора команд менеджер туристской компании может быстро найти нужную клиенту гостиницу, посмотреть цены, наличие мест и осуществить бронирование. Таким образом, информационно-коммуникационные технологии играют важнейшую роль в организации туристской деятельности при взаимодействии с потребителями туристских услуг.

Список литературы:

1. Малявкина Л.И., Сергеева И.И., Сергеева Е.П. Процессы концентрации IT-бизнеса в России // Научные записки ОрелГИЭТ. – 2010. – № 2. – С. 378-384.
2. Шмарков М.С. Разработка стратегии построения эффективных взаимодействий турагентства с туроператорами // Известия Тульского государственного университета. Экономические и юридические науки. – 2012. – № 3-1. – С. 272-282.
3. Шмарков М.С., Шмаркова Л.И. Взаимодействие предпринимательских структур на рынке туризма: формы, проблемы и перспективы // Вестник ОрелГИЭТ. – 2015. – №4(34). – С. 74-84.
4. Шмарков М.С., Шмаркова Е.А., Шмаркова Л.И. Инфраструктурное обеспечение предпринимательской деятельности на рынке туризма // Вестник ОрелГИЭТ. – 2016. – № 3 (37). – С. 84-89.
5. Шмарков М.С., Шмаркова, Е.А. Использование электронной коммерции как средства конкурентоспособности туристских организаций // Образование и наука без границ: фундаментальные и прикладные исследования. – 2016. – № 4. – С. 63-66.

УДК 004.22:640

Сидоров А.В. Яковлев Р.Н.

СПОСОБЫ ПЕРЕДАЧИ ИНФОРМАЦИИ В ДИСПЕТЧЕРСКИХ СИСТЕМАХ КОНТРОЛЯ СОСТОЯНИЯ ЛИФТОВ

Сидоров Алексей Викторович, ФГБОУ ВО «Орловский государственный университет экономики и торговли»; 302028, РФ, г. Орел, ул. Октябрьская, д. 12; e-mail: mas.orel@mail.ru

Яковлев Роман Николаевич, старший преподаватель кафедры математики, информатики и информационных технологий, ФГБОУ ВО «Орловский государственный университет экономики и торговли»; 302028, РФ, г. Орел, ул. Октябрьская, д. 12; e-mail: romanxp@mail.ru

Использованию пассажирских и грузовых лифтов в многоквартирном доме следует уделять особое внимание. Для этого существуют лица, ответственные за проверку лифтов. В статье рассмотрены требования, предъявляемые к персоналу лифтового хозяйства, и основные принципы обслуживания лифтов. Указаны организации, осуществляющие контроль за лифтовым хозяйством в Российской Федерации, и диспетчерские системы контроля за состоянием лифтов. Дана классификация способов передачи данных в диспетчерских системах через проводные линии связи, радиоканалы, GSM-каналы сотовых операторов, широкополосные мультисервисные гибридные сети передачи данных.