УДК 316.77

**Фертиков Дмитрий Витальевич**

магистрант направления

«Культурология»

ФГБОУ ВО «УдГУ»

Россия, г. Ижевск

dmitriyfertikov@mail.ru

**Fertikov Dmitriy V.**

Udmurt State University

Russia, Izhevsk

**Никитина Ольга Николаевна**

кандидат исторических наук, доцент

ФГБОУ ВО «УдГУ»

Россия, г. Ижевск

**Nikitina Olga N.**

Udmurt State University

Russia, Izhevsk

**ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В РАБОТЫ КОМПАНИЙ ТУРИСТСКОЙ ОБЛАСТИ**

**USE OF INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES IN THE WORK OF TOURISTIC COMPANIES**

**Аннотация**

В статье рассмотрена роль и применение информационно-коммуникационных технологий в деятельности современных гостиничных и туристических организаций. Были выявлены аспекты применения информационно-коммуникационных технологий в деятельности предприятий туристско-рекреационной сферы, подчеркнута важность распространения информационно-коммуникационных технологий в туристской отрасли.

**Abstract**

The article considers the role and application of information and communication technologies in the activities of modern hotel and tourist organizations. The aspects of application of information and communication technologies in the activity of tourist and recreation enterprises were revealed, the importance of dissemination of information and communication technologies in the tourist industry was underlined.

**Ключевые слова**

Информационно-коммуникационные технологии, информационные технологии, информация, коммуникационные технологии, туризм, туристская индустрия.

**Keywords**

 Information and communication technologies, information technologies, information, communication technologies, tourism, tourist industry.

На современном этапе развития гостиничного и туристического бизнеса, количество предприятий, которые относятся к туристской индустрии, с каждым годом увеличивается. С учетом появления новых предприятий гостиничного и туристического бизнеса, между ними возрастает конкуренция. Важным условием для повышения конкурентоспособности предприятий гостиничной и туристической индустрии является использование современных информационно-коммуникационных технологий, с применением которых появляется возможность обслужить клиента в кратчайшие сроки, предоставив при этом ему широкий спектр возможных качественных услуг.

Качество предоставляемых услуг подобными предприятиями зависит именно от наличия полной информации о доступности авиарейсов, различных транспортных средств, бронировании номера в заинтересовавшем отеле и т.д. Именно поэтому стоит отметить, что использование в своей деятельности информационно-коммуникационных технологий, позволит гостиничным и туристским предприятиям значительно повысить уровень обслуживания и облегчить работу сотрудникам.

Сетевые информационные технологии представляют собой актуальное направление развития информационных технологий в производственной деятельности современных туристских предприятий. Их главная цель заключается не только в обеспечение обмена различной информацией между отдельными пользователями информационно-вычислительных систем, но и создание для них возможности кооперативного использования распределенных информационных ресурсов общества, получения справочной, документальной и другой информации из различного рода специализированных информационных фондов.

Использование Интернета является незаменимым фактором продуктивной работы любого современного туристского предприятия, так как Интернет может предложить большое количество информации, которая необходима в работе турагентств. К такой информации относятся: адреса гостиниц, расписание движения транспортных средств и авиарейсов, таможенные и визовые правила, а так же различные предложения российских и зарубежных туроператоров. При этом, стоит отметить, что полученная информация может быть разной по объему: начиная от небольших прайс-листов и заканчивая целыми каталогами. Помимо этого, еще одним преимуществом Интернета является возможность получения довольно дешевой телефонной связи и электронной почты. Стоит отметить, что подключение к сети Интернет экономит гостиницам и туристическим организациям большое количество денежных средств, благодаря сокращению производства разных брошюр, каталогов, буклетов и их распространения [1].

Международный и внутренний туризм представляет собой мощную отрасль по торговле услугами. Основными представителями туристической индустрии выступают различные фирмы туроператоры и турагенты, которые занимаются планированием и организацией различных туристических поездок и долговременных путешествий, продажей их в виде путевок и туров на определенный срок; предоставляющие услуги по временному размещению, питанию туристов (гостиницы, кемпинги, мотели, ротели, ботели, флотели и др.), их передвижению по стране, а также органы управления, информации, рекламы по исследованию туризма и подготовке для него высококвалифицированных кадров, предприятия по производству и продаже товаров туристского спроса. Совместно с туристской индустрией работают и другие, для которых обслуживание туристов не выступает основным видом деятельности (предприятия культуры, торговли и т. д.). Туризм является информационно-насыщенным видом деятельности.

Информация выступает связующим звеном, которое удерживает различных производителей в рамках туристической отрасли. Именно информационные потоки, а не какие-либо вещественные товары могут обеспечить связь между производителями туристских услуг; они идут не только в виде потоков различных данных, но выступают также в форме услуг и платежей. Такие услуги как, например, ночевка в гостинице, аренда транспортного средства, комплексные туристские поездки и места в самолетах, не пересылаются турагентам, которые, в свою очередь, не хранят их до тех пор, пока не продадут потребителям. Используется и передается информация о наличии, стоимости и качествах этих услуг. Точно так же реальные платежи не переводятся от турагентов турпоставщикам, а комиссионные – от турпоставщиков турагентам. На самом деле переводится информация о платежах и поступлениях [1].

Широкое применение электронной техники и автоматизация постепенно становятся одной из наиболее актуальных задач в современной туристской индустрии, так как туризм и информация имеют неразрывную связь друг с другом. Примеры неразрывной связи между информацией и туристским бизнесом:

– решение о поездке принимается потенциальным клиентом туристической фирмы именно на основе информации;

– сам тур в момент покупки клиентом тоже является только информацией;

– большое количество раз за день информацией обмениваются все участники туристского рынка, а это значит, нужно уметь работать с информационными потоками, собирать, обрабатывать и принимать информацию.

Правильно и рационально используя преимущества, которые имеются у компьютерных технологий, любое современное туристское предприятие, будет уверенно и успешно работать сегодня, постепенно двигаясь вперед и закладывая при этом фундамент своего завтрашнего процветания. Организованный менеджмент, квалифицированный персонал и автоматизация – это основные факторы, которые дают шанс обойти конкурентов и обеспечить любому современному туристскому предприятию успех [2, с. 128].

Система информационно-коммуникационных технологий, которые используются в современном туризме, состоит из компьютерной системы резервирования, системы проведения телеконференций, видеосистем, компьютеров, информационных систем управления, электронных информационных систем авиалиний, электронной пересылки денег, телефонных сетей, подвижных средств сообщения и т.д. При этом необходимо отметить, что эта система технологий развертывается не турагентами, гостиницами или авиакомпаниями каждым в отдельности, а всеми ими. Более того, использование каждым сегментом туризма системы информационно-коммуникационных технологий имеет значение для всех остальных частей. Например, системы внутреннего управления гостиницей могут быть связаны с компьютерными глобальными сетями, которые обеспечивают, в свою очередь, основу для связи с гостиничными системами резервирования, которые, уже в обратном направлении, могут быть доступны турагентам через их компьютеры. Следовательно, мы имеем дело с интегрированной системой информационных технологий, которая распространяется в туризме. Из вышеизложенного становится ясно, что в туристской индустрии распространяются не компьютеры, не телефоны, не видеотерминалы сами по себе – здесь функционирует система взаимосвязанных компьютерных и коммуникационных технологий.

К информационным технологиям современных гостиниц относятся:

– телевидение гостиницы, включая системы интерактивного и платного телевидения;

– систему управления электронными замками гостиницы;

– доступ в интернет в гостинице (включая Wi-Fi);

– учетные программы гостиницы, отеля: системы управления гостинице (PMS), систему управления рестораном и Спа (POS);

– личный сайт гостиницы, системы онлайн бронирований отеля;

– различные вычислительные средства: сервера, компьютеры, ресторанные терминалы;

– видеонаблюдение гостиницы, отеля [1, 3, 4];

Большое внимание в развитии информационно-коммуникационных технологий в гостиничной сфере, уделяют онлайн системе бронирования номеров, которая имеет большую популярность.

Кроме того, отдельные компоненты туристского бизнеса тесно связаны друг с другом, так как многие туристские производители вовлечены в деятельность друг друга. Это позволяет рассматривать туризм как высоко интегрированную услугу, что делает его еще более восприимчивым для применения информационных технологий в организации и управлении [1].

Подводя итог, можно отметить, что использование туристским предприятием современных информационно-коммуникационных технологий позволит эффективно и рационально решать многие задачи в таких направлениях, как: разработка и оформление необходимой документации; анализ загрузки номерного фонда; подготовка соглашений и договоров; маркетинговые исследования внешней и внутренней среды и т.д.

Распространение информационно-коммуникационных технологий в туристской отрасли является неизбежным фактом продуктивного функционирования туристских и гостиничных предприятий. На современном этапе развития гостиничного и туристского бизнеса невозможно представить работу фирмы без использования электронной почты и сети Интернет. Туристские предприятия активно применяют различные системы бронирования с использованием Интернет. Клиенты имеют возможность покупать билеты на любые авиарейсы, бронировать номера в различных отелях не зависимо от их расположения, не выходя из своего дома.

**Список литературы**

1. Абдулов А. В. Использование информационных технологий в гостиничном деле [Электронный ресурс] / А. В. Абдулов // Сборник статей XIII межвузовской научно-практическая конференции студентов и аспирантов «Молодёжь, наука, творчество – 2015». Омск: Омский государственный институт сервиса, 2015. – Ч.2. – С.45-46. – Режим доступа: [http://tourlib.net/statti\_tourism/abdulov.htm](http://web.snauka.ru/goto/http%3A/tourlib.net/statti_tourism/abdulov.htm)
2. Морозов М.А., Морозова Н.С. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. М., 2004.
3. Столяренко, А. В. Воздействие факторов макросреды на эффективное функционирование предприятий туристско-рекреационной сферы / А. В. Столяренко, А. С. Чебаненко // Экономика и менеджмент инновационных технологий (Электронный журнал). – 2016. – № 4 (55). – С. 49-54. – Режим доступа: <http://ekonomika.snauka.ru/2016/04/11258>
4. Мухин Д. Э., Столяренко А. В.Информационно-коммуникационная среда туристско-рекреационного предприятия Крыма // Таврический научный обозреватель. – 2017. – №1 (18) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://tavr.science/stat/2017/01/08-Stolyarenko\_Muhin.pdf](http://web.snauka.ru/goto/http%3A/tavr.science/stat/2017/01/08-Stolyarenko_Muhin.pdf)