

Информационные технологии в сфере сервиса и туризма

Понятие ИТ

- Информационные технологии (ИТ, от англ. *information technology, IT*) — широкий класс дисциплин и областей деятельности, относящихся к технологиям) — широкий класс дисциплин и областей деятельности, относящихся к технологиям управления и обработки) — широкий класс дисциплин и областей деятельности, относящихся к технологиям управления и обработки данных, в том числе, с применением вычислительной техники и средств связи

Понятие ИТ

- ИТ — это комплекс взаимосвязанных, научных, технологических, инженерных дисциплин, изучающих методы эффективной организации труда людей, занятых обработкой и хранением информации; вычислительную технику и методы организации и взаимодействия с людьми и производственным оборудованием, их практические приложения, а также связанные со всем этим социальные, экономические и культурные проблемы (UNESCO).

ИТ и сфера услуг

- ИТ весьма широко используются в сфере социально-культурного сервиса и туризма;
- становятся одним из ключевых элементов системы управления предприятием сферы сервиса;
- распространению ИТ способствует специфика услуг, являющихся основным объектом купли-продажи на рынке;
- услуга обладает свойством «неосвязаемости» - ее невозможно увидеть, попробовать, испытать до момента оказания.

ИТ и сфера услуг

- Туристская услуга имеет дополнительную особенность: между *моментом покупки* туристом права на нее и ее *оказанием* проходит некоторое время;
- задача компании - предоставить *достоверную, полную, актуальную* информацию об услуге;
- причина интенсивного развития ИТ в сфер услуг - в географическая *распределенность* субъектов рынка и необходимость оперативного *обмена информацией* между ними (on-line).

Требования к информационному обеспечению в сфере СКС

- Достоверность информации;
- полнота;
- непротиворечивость;
- актуальность;
- высокая пропускная способность каналов обмена информацией (оперативность доступа).

Особенности рынка сферы услуг

- Сегментированность (услуга не является товаром широкого потребления);
- необходим доступ к широкой аудитории потенциальных клиентов;
- сезонность («высокий» и «низкий сезоны»);
- демпинговые акции («горящие» туры, распродажи авиабилетов, скидки на бронь, ресторанные бонусы и т. д.).

Роль ИТ в сфере услуг

- Инструмент повышения скорости обслуживания клиентов;
- повышения эффективности информационного обмена между компаниями-участниками рынка;
- применяются во всей технологической цепочке обслуживания - от привлечения потенциального клиента до сбора их отзывов об оказанной услуге;
- позволяют экономить HR- и финансовые ресурсы.

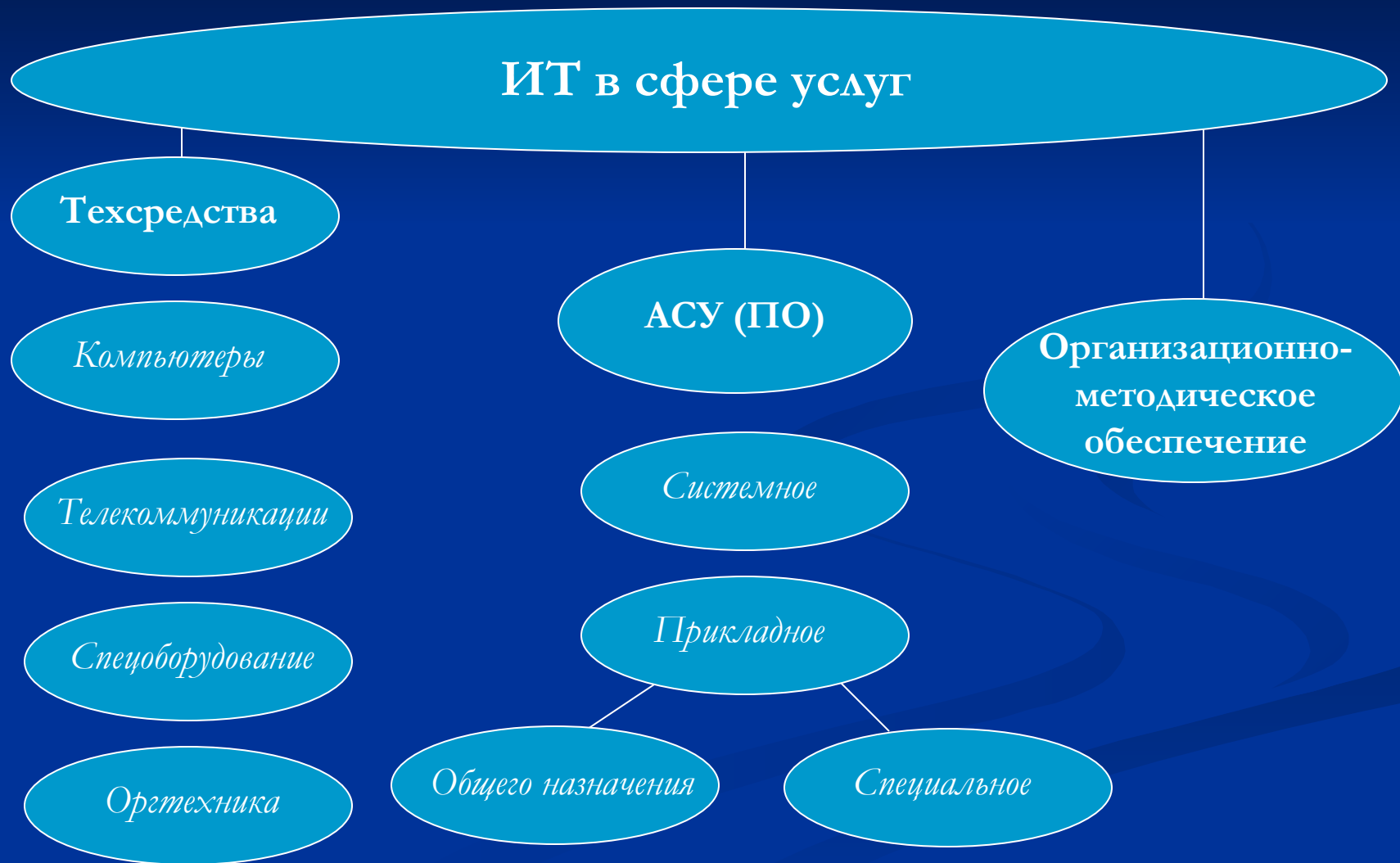
Статистика использования ИТ клиентами

- 88 % пользуются Интернетом при планировании своего летнего отдыха;
- 61 % бронируют в сети авиабилеты,
- 52 % — услуги гостиниц;
- бронирование, в основном, осуществляется на сайтах конкретных поставщиков услуг (реже - агентов);
- наиболее востребованы Интернет-порталы авиакомпаний (возможность предоставляется более 70 % перевозчиков).

Составляющие ИТ в сфере услуг

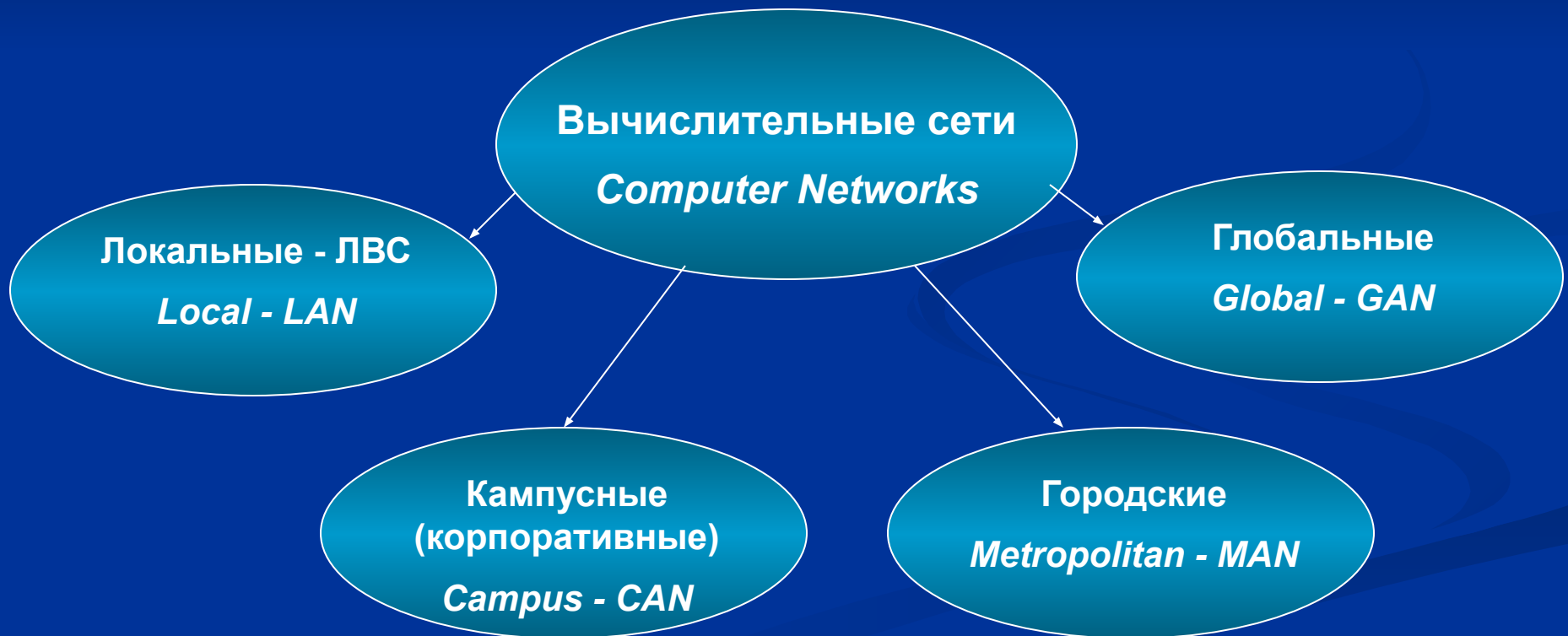
- Комплекс технических средств, реализующий информационный процесс;
- средства управления техническим комплексом (программное обеспечение, ПО);
- организационно-методическое обеспечение, согласовывающее использование технических средств, средств управления техническим комплексом и деятельность персонала.

Обобщённая структура ИТ в сфере услуг



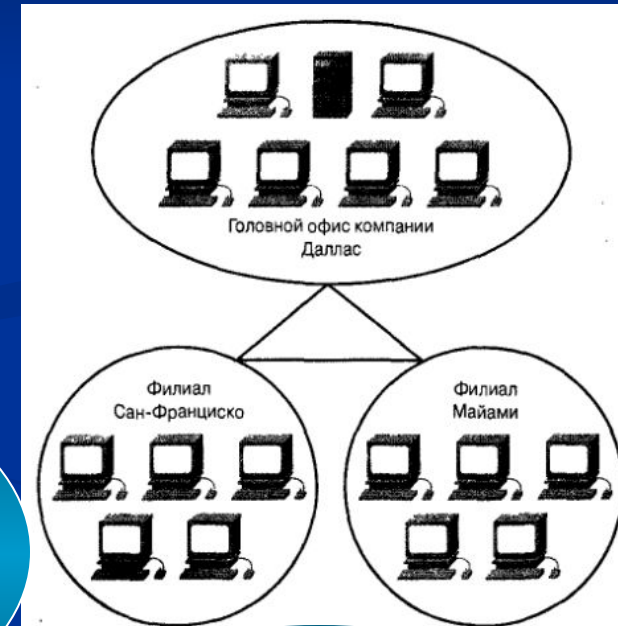
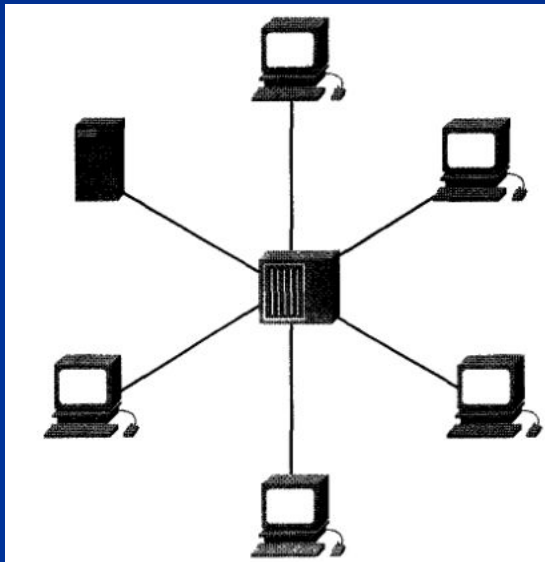
Классификация сетей

- По территориальному признаку



Классификация сетей

- По территориальному признаку



Вычислительные сети
Computer Networks

Локальные - ЛВС
Local - LAN

Распределенные
Wide - WAN

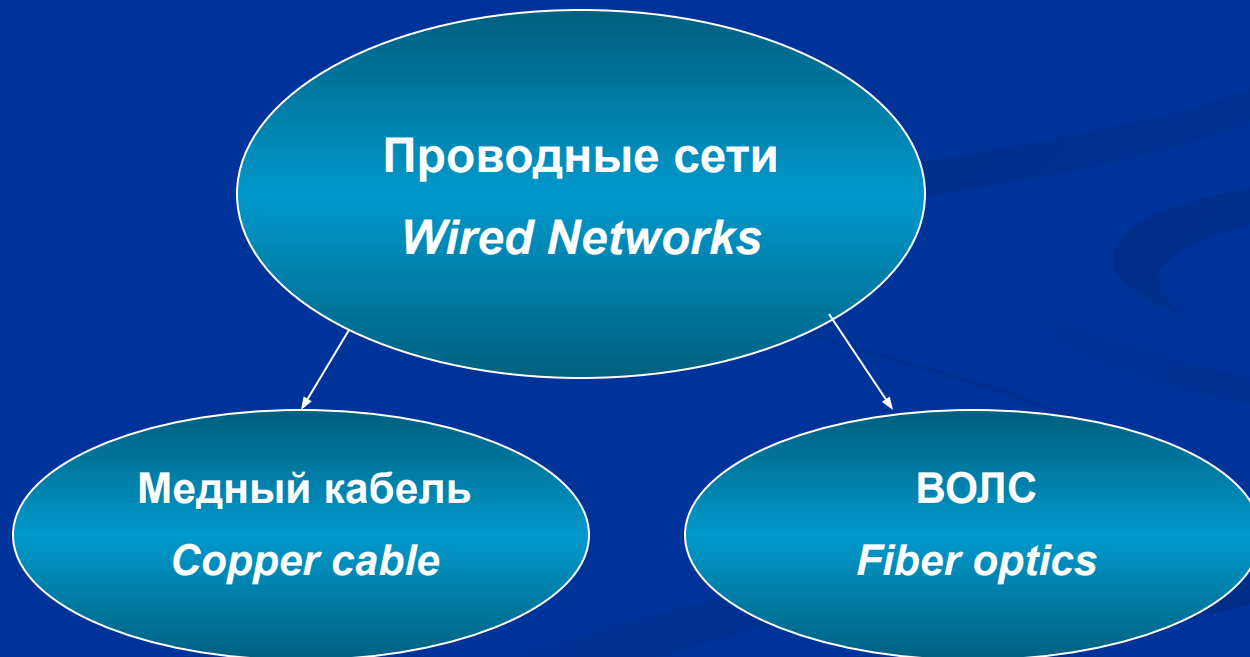
Классификация сетей

- По территориальному признаку



Классификация сетей

- По физическому принципу организации



Классификация ПО в сфере услуг

