

ЦЕЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ
«Информационные технологии в туризме» -
научить методике и практике применения информационных
технологий в сфере туризма

ЗАДАЧИ дисциплины:

- ПОЗНАКОМИТЬ** с современным состоянием и направлениями развития ИТ в сфере туризма;
- с основными этапами автоматизации туристических компаний, составом технического и программного обеспечения для автоматизации офиса;
- научить работать с прикладным ПО общего назначения для решения задач в предметной области;
- предоставить информацию о возможностях программных комплексов, глобальных систем бронирования и резервирования, автоматизированных систем управления гостиничным и ресторанным бизнесом;
- рассмотреть направления использования глобальной сети Internet в работе туристических предприятий;
- развить навыки использования прикладного программного обеспечения**

ЛЕКЦИИ 1-2

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ТУРИЗМЕ

Вопросы:

ВОПРОСЫ:

1. Предмет и содержание дисциплины «Информационные технологии в туризме».
2. Понятие технологий. Виды и признаки технологий.
3. История развития информационных технологий.
4. Понятие информационной системы. Классификация ИС в туризме.
5. Роль информационных технологий в туризме.

1. ПРЕДМЕТ И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ «ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ТУРИЗМЕ».

- * Содержание дисциплины охватывает спектр использования компьютерных информационных технологий для автоматизации деятельности предприятий сферы туризма и гостеприимства
- * по формированию, продвижению и реализации турпродукта

ИНФОРМАЦИЯ - ВАЖНЕЙШИЙ ЭЛЕМЕНТ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТУРКОМПАНИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ УРОВНЯХ

* Для сферы туристического бизнеса весьма актуальны свойства информации, в числе которых:

- Оперативность,
- Надежность,
- Точность,
- Своевременность,
- Актуальность,
- Полнота,
- Достоверность

определяющие качество и эффективность принятия управленческих решений.

ИНФОРМАЦИЯ – СОВОКУПНОСТЬ СВЕДЕНИЙ И ДАННЫХ В ОТНОШЕНИИ ПРИЗНАКОВ ОБЪЕКТОВ ИЛИ ПРОЦЕССОВ

- * Информация относится к нематериальной и атрибутивной категориям.
- * Информационные и управленческие процессы в сфере туризма предполагают разнообразные процедуры регистрации, сбора, хранения, передачи, обработки и выдачи информации.
- * **ИТ в сфере туризма представляют собой процессы способы их осуществления** как методы поиска, сбора, хранения, обработки, представления, распространения информации.
- *

2. Понятие технологий. Виды и признаки технологий. История развития информационных технологий

технология – это совокупность знаний о производстве чего-либо, имеющая три составляющие:

- **принципы производства;**
- **орудия труда;**
- **кадры, имеющие профессиональные навыки.**

Составляющие образуют компоненты технологии :

- **информационную,**
- **инструментальную**
- **и социальную.**

* **Технология** – это комплекс научных и инженерных дисциплин, реализованных в приемах труда, наборах материальных, технических, энергетических, трудовых факторах производства, способах их соединения для создания продукта или услуги, отвечающих определенным требованиям

ТЕХНОЛОГИИ РАЗДЕЛЯЮТ НА ГЛОБАЛЬНЫЕ И КОНКРЕТНЫЕ

- * Переход от глобальной к конкретным технологиям осуществляется через процессы. Конкретные технологии разделяют на процедуры, операции и приемы.

- * **ТЕХНОЛОГИЯ ХАРАКТЕРИЗУЕТСЯ ПРИЗНАКАМИ:**

- * 1) разделения процесса на взаимосвязанные этапы, обеспечивающее динамику развития технологии и определяющее рациональные границы профессиональных требований к персоналу;
- * 2) координированное и поэтапное выполнение действий, направленных на достижение результатов деятельности туристических компаний;
- * 3) однозначность выполнения включенных в технологию процедур и операций.

ИТ В СФЕРЕ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

ИТ в сфере туризма и гостеприимства

ГЛОБАЛЬНЫЕ
СИСТЕМЫ
БРОНИРОВАНИЯ

ИНФОРМАЦИОННЫЕ
СИСТЕМЫ
МЕНЕДЖМЕНТА

ИНТЕГРИРОВАННЫЕ
КОММУНИКАЦИОННЫЕ
СЕТИ

СИСТЕМЫ
МУЛЬТИМЕДИА

СПУТНИКОВЫЕ
КОММУНИКАЦИИ

ЭЛЕКТРОННЫЕ
ДЕНЬГИ
И КОММЕРЦИЯ

ИНФОРМАЦИОННАЯ ТЕХНОЛОГИЯ (ИТ)

- * **Информационная технология – процесс, использующий совокупность методов и средств реализации операций сбора, регистрации, передачи, накопления и обработки информации на базе программно-аппаратного обеспечения для решения управленческих задач экономического объекта.**
- * **Информационная технология - это системно-организованная последовательность операций, выполняемых над информацией с использованием средств и методов автоматизации.**
- * **Операциями являются элементарные действия над информацией.**

ИНФОРМАЦИОННАЯ ТЕХНОЛОГИЯ (ИТ) —

это комплекс взаимосвязанных научных, технологических, инженерных дисциплин, изучающих

- ❖ методы эффективной организации труда людей, занятых обработкой и хранением информации;
- ❖ вычислительную технику и программные продукты;
- ❖ методы организации и взаимодействия с оборудованием, практические приложения;
- ❖ социальные, экономические и культурные проблемы использования техники и методов.

ОСНОВНАЯ ЦЕЛЬ ИТ – представление информации в нужной форме удобными средствами.

ОСНОВНАЯ ЦЕЛЬ АВТОМАТИЗИРОВАННОЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ ТЕХНОЛОГИИ (АИТ)

– получать за счет переработки первичных данных
информацию нового качества

* **Автоматизированная информационная технология (АИТ)** – системно организованная совокупность методов и средств реализации операций сбора, регистрации, передачи, накопления, поиска, обработки и защиты информации на базе применения программного обеспечения, средств вычислительной техники и связи, а также способов, с помощью которого информация предлагается клиентам, предназначена для решения задач управления

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ - СТРАТЕГИЧЕСКИЙ РЕСУРС РАЗВИТИЯ ДЕЛОВОЙ АКТИВНОСТИ

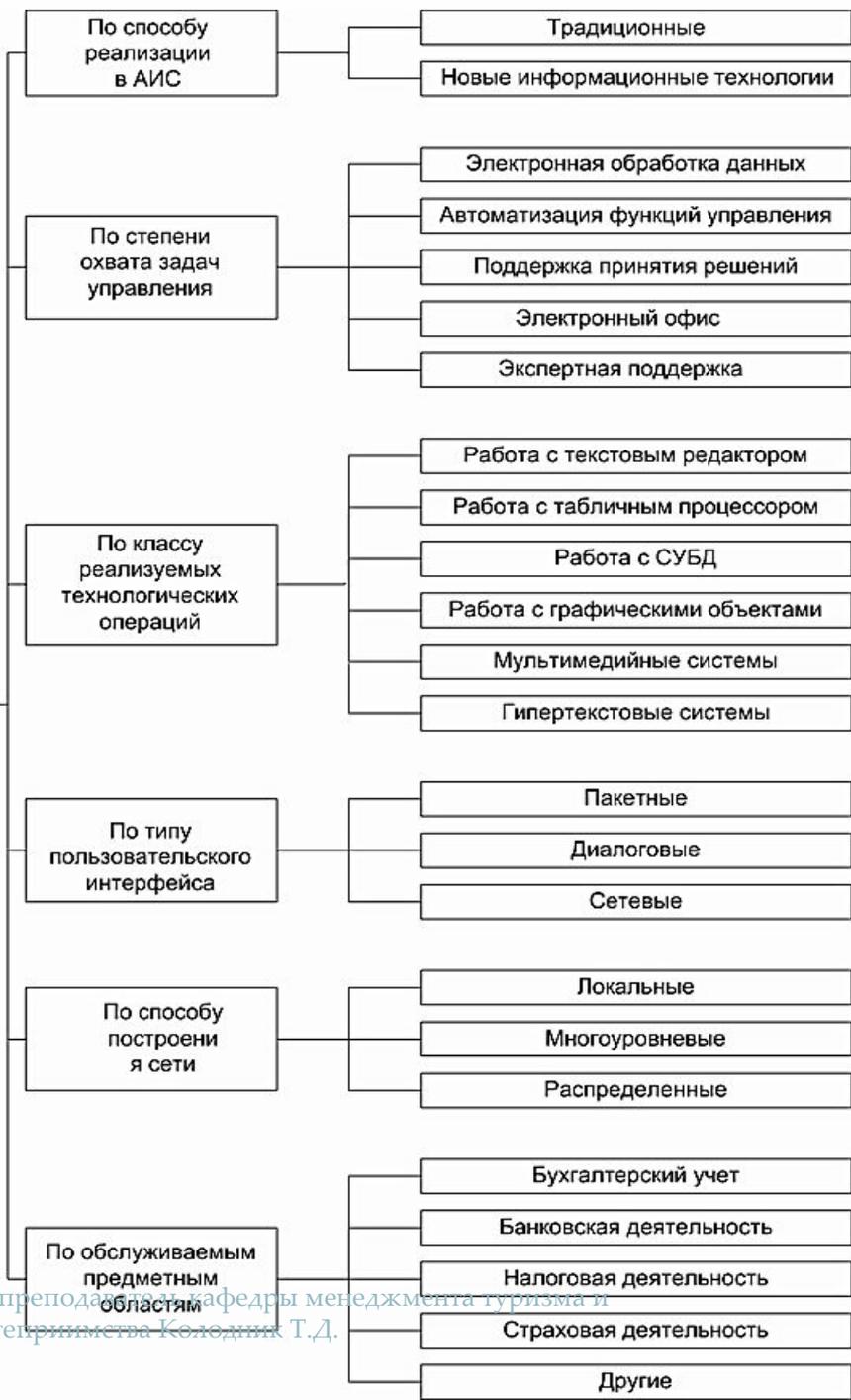
- * **Подход использования ИТ для достижения конкурентных преимуществ требует ответа на нетехнологические**
- * **вопросы:**
 1. в чем выражается доход от внедрения ИТ,
 2. как измерить доход от внедрения ИТ,
 3. какие организационные и кадровые преобразования следует предпринять для полноценной реализации проекта внедрения ИТ

ИТ часто рассматривают как способ повышения конкурентоспособности компании.

ЭТАПЫ РАЗВИТИЯ ИТ

признак деления на этапы – виды инструментария ИТ

- * **1-Й ЭТАП (ДО ВТОРОЙ ПОЛОВИНЫ XIX В.)** – *“ручная» ИТ*, инструментарий которой составляли: перо, чернильница, книга. Коммуникации осуществлялись ручным способом путем переправки через почту писем, пакетов, депеш.
- * **2-Й ЭТАП (С КОНЦА XIX В.)** – *“механическая” ИТ*, инструментарий составляли: пишущая машинка, телефон, диктофон, оснащенная более совершенными средствами доставки почта.
- * **3-Й ЭТАП (40 – 60-Е ГГ. XX В.)** – *“электрическая” технология*: большие ЭВМ и соответствующее программное обеспечение, электрические пишущие машинки, ксероксы, портативные диктофоны.
- * **ИЗМЕНИЛАСЬ ЦЕЛЬ ТЕХНОЛОГИИ.** Акцент переместился с формы представления информации на формирование ее содержания.
- * **4-Й ЭТАП (С НАЧАЛА 70-Х ГГ.)** – *“электронная” технология*, основным инструментом большие ЭВМ и создаваемые на их базе автоматизированные системы управления (АСУ) и информационно-поисковые системы (ИПС), оснащенные широким спектром базовых и специализированных программных комплексов. **ЦЕНТР ТЯЖЕСТИ ТЕХНОЛОГИИ ЕЩЕ БОЛЕЕ СМЕЩАЕТСЯ НА ФОРМИРОВАНИЕ СОДЕРЖАТЕЛЬНОЙ СТОРОНЫ ИНФОРМАЦИИ** для управленческой среды различных сфер общественной жизни, особенно на организацию аналитической работы.
- * **5-Й ЭТАП (С СЕРЕДИНЫ 80-Х ГГ.)** – *“КОМПЬЮТЕРНАЯ” (“НОВАЯ”) ТЕХНОЛОГИЯ*, основным инструментом персональный компьютер с широким спектром стандартных программ разного назначения. Происходит процесс персонализации АСУ, создаются системы поддержки принятия решений определенными специалистами. Системы имеют встроенные элементы анализа и интеллекта для разных уровней управления, реализуются на персональном компьютере и используют телекоммуникации.
- * В связи с переходом на микропроцессорную базу изменяются технические средства бытового, культурного и прочего назначения, начинают широко использоваться в различных областях глобальные и локальные компьютерные сети.



КЛАССЫ ИС

признак деления на классы – столбец слева, напр., по степени охвата задач управления

ПО КЛАССАМ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ОПЕРАЦИЙ ИТ РАССМАТРИВАЮТ В ПРОГРАММНОМ АСПЕКТЕ.

Технологические операции включают:

- I. текстовую обработку информации;
- II. табличную обработку информации;
- III. автоматизированные банки данных;
- IV. обработку графической и звуковой информации;
- V. мультимедийные и другие системы.

ЭЛЕКТРОННЫЙ ОФИС ТУРИСТИЧЕСКИХ КОМПАНИЙ

- * предусматривает наличие технических устройств, интегрированных прикладных, специальных программ, специализированных пакетов и информационных технологии, которые обеспечивают комплексную реализацию задач предметной области;
- * большое распространение приобретают электронные офисы, оборудование и сотрудники которых могут находиться не только в разных помещениях, но и в разных географических точках. **Необходимость работы с документами, материалами, базами данных конкретной организации или учреждения в домашних условиях, в гостинице, транспортных средствах привела к появлению виртуальных офисов.**
- * *Виртуальные офисы основываются на работе локальной сети, соединенной с территориальной или глобальной сетью. Благодаря чему абоненты системы как сотрудники учреждения независимо от того, где они находятся, оказываются включенными в общую для них сеть.*

5. *ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ*

- * **Информационная система (ИС)** обеспечивает информационное обслуживание управленческих служб и выполняет технологические функции по накоплению, хранению, передаче и обработке информации.
- * **ИС формируются и функционирует в регламенте, определенном методами и структурой управленческой деятельности,** принятой на конкретном экономическом объекте, реализуют цели и задачи, стоящие перед бизнес-компаниями.

ИНЫЕ ЦЕЛИ ПРИМЕНЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

- * – снижение трудоёмкости использования информационных ресурсов*
- * и удовлетворение потребностей конечных пользователей (людей или технических систем) в определенной информации*

ТРЕБОВАНИЯ В ТУРИСТИЧЕСКОМ БИЗНЕСЕ К ИНФОРМАЦИОННОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ

- ❖ *обеспечение своевременности и достоверности обработки, передачи и предоставления информации;*
- ❖ *Актуальность информации;*
- ❖ *скорость передачи информации*

ПОДСИСТЕМЫ В СОСТАВЕ ИС В ТУРИЗМЕ

- * **Техническое обеспечение** (*комплекс технических средств средства коммуникаций, оргтехники*)
- * **Программное обеспечение** (*совокупность программ и документации, реализующих основные функции ИС в туризме*)
- * **Информационное обеспечение** (*создание специализированных информационных технологий, представляющих собой совокупность информационной базы туризма- вопрос не является решенным по ряду причин, среди которых наполнение информационной базы*)
- * **Организационное обеспечение** (*комплекс методов и правил организации работы с ИС*)
- * **Правовое обеспечение** (*комплекс правовых норм и прав пользователей ИС в туризме, обеспечивающая разграничение прав доступа к информации*)
- * **Эргономическое обеспечение** (*комплекс методов и правил организации рабочих мест*)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

основная литература

1. Морозова Н.С., Морозов М.А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника: учебник. – М.: Академия, 2009. – 468 с

дополнительная

2. Дараган С.В., Казакова И.Е., Першина Э.С., Сорокопуд Ю.Л. Автоматизация в туризме: учебное пособие. – М.: МГИИТ, 2013. – 126 с.
3. Гурьянова Ф.А. Информационные технологии обслуживания туристов: учебник. – М.: Руконт, 2011. – Электронный учебник.
4. Родигин Л.А. Интернет-технологии в туризме и гостеприимстве. – Электронный учебник. – М.: Руконт, 2014 – 208 с.
5. Морозова Н.С., Морозов М.А., Чудновский А.Д., Жукова М.А., Родигин Л.А. Информационное обеспечение туризма : учебник. – М.: Руконт, 2014. – Электронный учебник. – 228 с.

ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПОДГОТОВКИ

1. *какова роль ИТ при принятии управленческих решений в туризме?*
2. *классификация подсистем в составе ИС туризма?*
3. *охарактеризуйте влияние развития подсистем в составе ИС туристического предприятия на развитие туризма и достижение конкурентных преимуществ.*
4. *субъекты рынка организованного туризма и их взаимодействие;*
5. *бизнес-процессы, протекающие на предприятиях туристической индустрии;*
6. *специфика информационных технологий в туризме.*
7. *что относится к государственным информационным системам в туризме;*
8. *влияние информационных технологий на развитие туризма;*
9. *.*