

Тема: Роль информации и информационных технологий в туристской индустрии

Одним из важнейших элементов туристской деятельности является информация, которая функционирует в сфере туризма на различных уровнях. Известное изречение «кто владеет информацией, тот владеет миром» особенно актуально для сферы туристского бизнеса, так как именно оперативность, надежность, точность, высокая скорость обработки и передачи информации во многом определяют эффективность управленческих решений в этой области.

Характерными особенностями туристской деятельности являются большое количество и разнообразие информационных потоков, которые сопровождаются постоянной актуализацией и высокой скоростью обменных операций. Информационные взаимосвязи существуют между всеми участниками туристского рынка, при этом особое значение придается информации, предназначенной для конечных пользователей (туристов). Это обусловлено специфическими чертами туристского продукта и необходимостью предоставления максимально исчерпывающей информации для потенциальных туристов. Качество информационного обеспечения туризма представляется важнейшим фактором, который непосредственно влияет и на качество туристских продуктов и услуг. Исходя из этого при подготовке кадров для сферы туризма особое внимание должно быть уделено информационной составляющей, в частности информационному обеспечению туризма.

Туризм — информационно насыщенная деятельность. Существует немного других сфер деятельности, в которых сбор, обработка, применение и передача информации были бы настолько важны для ежедневного функционирования, как в индустрии туризма. Услуга в туризме не может быть выставлена и рассмотрена в пункте продажи так же, как потребительские или производственные товары. Данную услугу обычно покупают заранее и вдали от места потребления. Таким образом, туризм на рынке почти

полностью зависит от изображений, описаний, средств коммуникаций и передачи информации.

Развитие туризма сопровождается усилением конкуренции между всеми участниками туристского рынка. Особое значение приобретает инновационная конкурентоспособность, которая, в частности, проявляется в сфере использования современных информационных технологий. Информационные технологии являются одним из основных факторов, определяющих будущее развитие туризма.

Применяемые в современном туристском бизнесе информационные технологии можно разделить на две группы. В первую группу следует отнести технологии, способствующие автоматизации и повышению эффективности внутриофисных бизнес-процессов, их можно назвать технологиями back-office. Они обеспечивают быстрое и качественное формирование туристского продукта с использованием современных систем бронирования, создание и поддержку в актуальном состоянии баз данных отелей, партнеров, клиентов, формирование необходимой документационной базы предприятий туристской индустрии, обеспечение электронного документооборота и др. К этой группе можно отнести глобальные системы бронирования, такие как **Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan**, системы бронирования туров или отдельных туристских услуг, например **Туры.ру, Форос, Алеан** и подобные системы, программы автоматизации туроператорских и турагентских компаний **Мастер-Тур, Само-Тур**, программы автоматизации управления в гостиничных комплексах.

Вторая группа информационных технологий обеспечивает взаимодействие с конечным потребителем, в связи с чем их можно назвать технологиями front-office. К этой группе можно отнести интернет-технологии, которые обеспечивают доступ конечного пользователя к информации о турах, средствах размещения, туристских ресурсах и т.п. Современный туристский продукт становится более гибким и доступным для потребителя, в том числе и за счет

внедрения информационных технологий в сферу туристского бизнеса.

Следует подчеркнуть, что некоторые информационные технологии могут быть использованы как профессиональными работниками туристского бизнеса, так и конечными пользователями. Так, системы бронирования туристских услуг предусматривают разнообразные возможности и степень доступа для различных субъектов туристского рынка. Для профессиональных участников туристского рынка глобальная сеть обеспечивает эффективную коммуникацию, поиск партнеров, новые маркетинговые инструменты продвижения туристского продукта, проведение маркетинговых исследований, создание виртуального туристского офиса, обеспечение электронной коммерции и другие возможности. Для конечного потребителя туристских услуг Интернет предоставляет возможность поиска разнообразной справочной информации, использования электронных каталогов по странам, туристским ресурсам, турпродуктам, средствам размещения, расписанию движения различных видов транспорта, получения оперативной информации по тарифам и ценам для отелей, ресторанов, перевозчиков и др. Количество бронирований туристских услуг через Интернет возрастает, что приводит к росту самостоятельного туризма

и во многом способствует происходящему в настоящее время процессу глобализации. В условиях глобализации туристского рынка возрастает роль и значение качества информационного обмена между всеми участниками туристского рынка. Прежде всего это относится к информационным процессам «турагент — туроператор — принимающий туроператор». Для обеспечения конкурентоспособности туристского предприятия необходимо создание единого информационного пространства «поставщик — продавец туристского продукта».

Качество и актуальность информационных обменов непосредственно влияют на качество предоставляемых

туристских услуг, так как любое несоответствие или неточность предоставленной конечному пользователю информации, например, о средстве размещения, дополнительных услугах, может отрицательно сказаться на тех впечатлениях и туристском опыте, которые получит конечный пользователь. Кроме того, в современных условиях качество туристского продукта определяется не только качеством предоставляемых основных услуг, но и наличием и уровнем информационных коммуникаций.

В туристском бизнесе качество информационного обмена и предоставляемой информации в непосредственной степени влияет не только на конкурентоспособность туристских предприятий, но и конкурентоспособность туристских дестинаций. Процессы глобализации, характерные для современного этапа развития туризма, привели к существенному расширению географии туристских потоков.

Возрастает конкуренция не только между отдельными туристскими предприятиями, но и между отдельными странами и регионами (туристскими дестинациями). В этих условиях каждая дестинация заинтересована

в предоставлении максимально полной и исчерпывающей информации о наличии в ней уникальных и привлекательных туристских ресурсов, об уровне развития туристской инфраструктуры, о специфических особенностях культуры и обычаев и т.п. Причем эта информация необходима как профессионалам туристского бизнеса, так и конечным пользователям, а реклама в сети «Интернет» стала одним из самых эффективных инструментов привлечения туристов. Традиционные печатные рекламные средства, как правило, ограничены как по объему представляемой в них информации, так и по ее актуальности, поэтому наиболее эффективным информационным источником в этом случае является Интернет. Большинство зарубежных туристских дестинаций создают и поддерживают собственные сайты, предоставляющие исчерпывающую информацию на нескольких языках.

В настоящее время именно информационные технологии рассматриваются как стратегический ресурс развития деловой активности, как способ повышения конкурентоспособности компаний. Такой подход требует ответа на ряд нетехнологических вопросов: в чем выражается доход от внедрения информационных систем и услуг, как его измерить, какие организационные и кадровые преобразования следует предпринять для полноценной реализации проекта внедрения информационных технологий. Именно поэтому требуют решения проблемы, связанные с применением информационных технологий в управлении деятельностью туристской организации.

Сегодня поставщики туристских услуг для категории состоятельных бизнестуристов используют ряд коммуникационных технологий, способных обеспечить спутниковую связь, позволяющую отслеживать сиюминутную деловую информацию, делать звонки в любую часть мира и участвовать в телеконференциях с подвижных средств сообщения. Кроме того, для получения информации о месте пребывания, его привлекательных особенностях также необходимы различные видеосредства. В результате применения информационных технологий возрастают безопасность и качество туристских услуг. Например, в процессе организации, управления и контроля за авиаперевозками значительную роль играют электронные системы, помогающие планировать маршруты и расписание, осуществлять контроль и анализ прохождения полетов, управлять персоналом. Кроме того, информационные технологии необходимы для ведения оперативного бухгалтерского учета, формирования перспективных планов, которые в свою очередь включают, например, систему передачи и направления сообщений, спутниковую систему сбора и передачи информации для воздушного транспорта, инерционные навигационные системы, систему контроля за воздушными перевозками, систему продажи авиационных билетов.

Наряду с этим обеспечение высокого уровня обслуживания в гостинице в современных условиях невозможно достичь без применения новых технологий. Например, новые технологии предусматривают автоматизацию многих гостиничных процессов, электронное резервирование, введение технологий, способствующих улучшению качества обслуживания при одновременном сокращении количественного состава персонала. Автоматизированные системы направлены на повышение производительности труда, поднятие уровня знаний у высших управленческих работников. При этом становится все более обычным совмещение профессий, что влечет за собой растущую потребность в более фундаментальной подготовке персонала, в обучении их нескольким профессиям.

Компьютеры широко используются в центральных информационно-вычислительных центрах гостиниц, и с их помощью происходит управление резервированием, учет посетителей, распределение комнат, учет инвентаря и контроль за поставками питания. Например, сетевые информационные технологии представляют собой актуальное и перспективное направление развития информационных технологий. Их цель состоит не только в обеспечении обмена информацией между отдельными пользователями информационно-вычислительных систем, но также и в создании возможности кооперативного использования распределенных информационных ресурсов общества, получении справочной, документальной и другой информации из различного рода специализированных информационных фондов.

В современных условиях возможности развития индустрии туризма тесным образом связаны с возможностями сети «Интернет», в которой существуют и успешно функционируют тысячи представительств туроператоров, турагентств, гостиниц, авиакомпаний, десятки систем бронирования туристских услуг. Сеть оказывает бесспорную информационную помощь и

добавляет к традиционным дополнительный канал реализации туристских услуг — электронный.

Информация — это сведения (сообщения, данные) независимо от формы их представления.

Совокупность всей информации, необходимой для функционирования туристской системы на различных уровнях управления, представляет собой информационную базу данных туризма. Потоки информации имеют как прямую, так и обратную связь.

В соответствии с уровнем системы туризма информация содержит данные о состоянии туристской индустрии:

- на мегауровне, т.е. мировом уровне или уровне крупных мировых туристских регионов, — такого рода информация обычно формируется на уровне международных туристских организаций, Всемирной организацией по туризму (UNWTO), Всемирного совета по путешествиям и туризму (WTTC) и др.;

- макроуровне — в отдельных странах;

- мезоуровне — в туристских дестинациях (регионах);

- микроуровне — в отдельных предприятиях туристской индустрии.

Для работы с туристской информацией на любом уровне необходимы технологии. Информационные технологии — это процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, предоставления, распространения информации и способы осуществления таких процессов и методов¹.

Любые информационные и управленческие процессы в сфере туризма включают в себя разнообразные процедуры регистрации, сбора, передачи, хранения, обработки, выдачи информации и принятия управленческих решений. Информационные технологии представляют собой процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, предоставления, распространения информации и способы осуществления таких процессов и методов в различных информационных системах.

История развития информационных технологий представлена рядом этапов.

Первый этап — это ручная технология сбора и обработки информации, господствовавшая до второй половины XIX в. Основными инструментами являлись перо, чернила и простейшие счетные аппараты, а средства коммуникации были представлены в форме курьерской и почтовой связи.

Второй этап — так называемая механическая технология — начался в конце XIX в. К этому времени относится создание пишущей машинки, телефона, которые существенно изменили технологию обработки информации и организационную структуру предприятий.

Третий этап — электронная технология — связан с появлением электронных пишущих машинок, копировальных машин и диктофонов в 1940—1960 гг. XX в. Массовое производство электронно-вычислительных машин в 1960-х гг. и их широкое проникновение во все сферы деятельности являются началом новой компьютерной информационной технологии. Особенно успешно эта технология начала внедряться с 1970-х гг., когда были созданы персональные электронно-вычислительные машины.

По степени автоматизации можно выделить ручные, автоматизированные и автоматические информационные технологии. Исторически первыми были так называемые ручные информационные технологии, в которых все процедуры по сбору, обработке и передаче информации осуществлялись вручную. Однако современный уровень развития бизнеса предъявляет принципиально новые требования к информационному обслуживанию, в том числе к обеспечению скорости передачи информации, ее актуальности, достоверности и своевременности предоставления конечному пользователю. Появление новых технологий организации информационных процессов связано прежде всего с использованием компьютерных технологий.

Информационные технологии, применяемые в области управления технологическими процессами, могут быть реализованы в виде полностью автоматических информационных систем. В этом случае автоматизированы все процедуры регистрации, сбора, передачи, обработки информации, а также выработка управляющих воздействий, с помощью которых осуществляется управление технической системой. Такого рода полностью автоматические информационные технологии используются обычно в производственных системах. В частности, к этому классу информационных систем можно отнести так называемые технологии интеллектуальных зданий, применяемые

в индустрии гостеприимства, в которых автоматизированы процессы технической эксплуатации здания, в том числе процессы теплоснабжения, освещения, кондиционирования и т.п.

В системах организационного управления наиболее распространены автоматизированные информационные технологии, в которых выработка управляющего воздействия возложена на человека — лицо, принимающее решение. К таким системам относятся практически все

информационные системы, используемые в области туризма. **Информационная система туризма** — совокупность информационной базы данных туризма, специализированных информационных технологий для ее обработки и технических средств.

Современные информационные системы туризма состоят из нескольких видов обеспечивающих подсистем, к которым относятся:

- ☐ ☐ техническое обеспечение;
- ☐ ☐ программное обеспечение;
- ☐ ☐ информационное обеспечение;
- ☐ ☐ организационное обеспечение;
- ☐ ☐ правовое обеспечение;
- ☐ ☐ эргономическое обеспечение.

Техническое обеспечение информационных систем представляет собой комплекс технических средств, способствующих функционированию информационной системы туризма. В него входят персональные компьютеры, периферийное оборудование (принтеры, сканеры, плоттеры и т.д.), средства коммуникации и связи (модемы, сетевые платы и т.д.), а также средства оргтехники (ксероксы, факсы и т.д.). Средства оргтехники целесообразно включать в техническое обеспечение информационной системы туризма, так как они органично встраиваются в систему сбора, передачи и обработки туристской информации и являются неотъемлемым атрибутом современного туристского офиса. Кроме того, функции принтера, ксерокса, факса могут выполняться одним устройством. Выбор необходимого состава технических средств должен определяться прежде всего функциональными задачами информационной системы туризма и соответствующими задачами управления в туризме.

Программное обеспечение информационных систем — это совокупность программ и документации на них, реализующих основные функции информационной системы туризма. Рынок программного обеспечения, предназначенный для реализации задач в области туризма, достаточно обширен. Необходимость разработки собственного программного обеспечения возникает только в случае решения уникальных задач.

Информационное обеспечение туризма — это совокупность информационной базы данных туризма и специализированных информационных технологий, предназначенных для ее обработки и обеспечивающих эффективное функционирование туристской системы на различных уровнях управления туризмом.

Создание информационной базы в области туризма является одной из сложнейших проблем. Прежде всего встают вопросы проектирования эффективной информационной базы, которые являются определяющим условием успешной работы всей системы в будущем. Не

менее трудоемкой задачей является наполнение информационной базы конкретными данными.

Организационное обеспечение информационных систем представляет собой комплекс методов и правил организации работы с информационной системой туризма, а также описание должностных инструкций пользователей данной информационной системы. В сложных информационных системах этот вид обеспечения играет весьма важную роль, так как он определяет порядок функционирования информационной системы туризма, согласование всех управленческих воздействий, которые генерируются на основе этой информационной системы. Несоблюдение правил пользования информационной системой и невыполнение должностных инструкций могут привести к неадекватности базы данных и, как следствие, к принятию неправильных управленческих решений в сфере туризма.

Правовое обеспечение информационных систем включает в себя комплекс правовых норм и прав пользователей информационной системы туризма. Именно эта подсистема обеспечивает ограничение доступа

к данным различных категорий пользователей, как правило, путем организации парольного доступа. Кроме того, в настоящее время одними из важнейших вопросов становятся проблемы защиты информации от несанкционированного доступа.

Подсистема эргономического обеспечения информационных систем предполагает разработку рекомендаций и норм правильной организации рабочего места пользователя системы, в том числе правильное расположение компьютеров в помещении, соблюдение необходимого уровня освещенности, установление нормирования работы пользователя за компьютером и т.п.

К современным техническим средствам реализации информационных технологий относятся персональные компьютеры, планшеты, смартфоны, локальные и глобальные вычислительные сети; коммуникационные средства, телефонная техника,

видеоинформационные системы и др. Современные информационные системы туризма предполагают, как правило, интеграцию различных программных продуктов как общего назначения, так и специализированных. В состав информационной системы туризма включаются средства для документационного обеспечения управления, информационной поддержки туризма, коммуникационное программное обеспечение, средства организации коллективной работы сотрудников и другие вспомогательные технологические продукты. Внедрение информационных технологий предполагает не только автоматизацию основных информационных бизнес-процессов, но и иногда их существенное изменение. Прежде всего это связано с совершенствованием документооборота в системе, а повышение надежности и оперативности предоставления информации позволяет больше времени уделять ее анализу, а не рутинной обработке.

Внедрение современных информационных технологий должно обеспечивать выполнение ряда требований, в том числе наличие удобного и дружелюбного интерфейса, обеспечение безопасности с помощью различных методов контроля и разграничения доступа

к информационным ресурсам, поддержку распределенной обработки информации, использование архитектуры клиент-сервер, модульный принцип построения систем, поддержку технологий Интернет (Инtranет) и т.д.

Тема: Классификация информационных систем и технологий в туристской индустрии

За последние годы современная индустрия туризма претерпела весьма существенные изменения, это привело к развитию и внедрению новых информационных систем и технологий в сфере туризма. Успешное функционирование любой фирмы на рынке туристского бизнеса практически невозможно без использования современных информационных технологий. Специфика формирования и реализации туристского продукта требует таких информационных систем, которые в кратчайшие сроки предоставляли бы сведения о доступности транспортных средств, возможностях размещения туристов, обеспечивали быстрое резервирование и бронирование мест, оформление билетов, счетов, расчетной и справочной информацией и др. Кроме того, информационные технологии являются необходимым атрибутом обеспечения качества предоставляемых туристу услуг, так как конечные пользователи предъявляют достаточно высокие требования

к информационному сопровождению получаемой услуги, в частности, постоянный и надежный выход в Интернет, наличие разнообразных мобильных приложений по туризму и т.д. Это достижимо при условии широкого использования в туризме современных компьютерных технологий обработки и передачи информации.

Индустрия туризма настолько многолика и многогранна, что требует применения самых разнообразных информационных технологий — начиная от разработки специализированных программных средств, обеспечивающих автоматизацию работы отдельной туристской фирмы или отеля, и заканчивая использованием глобальных компьютерных сетей.

Классифицировать информационные технологии в туристской индустрии можно по различным признакам.

Традиционным признаком классификации информационных технологий является их назначение. По назначению выделяют обеспечивающие и функциональные информационные технологии. *Обеспечивающие (базовые) информационные технологии* — это технологии, которые предоставляют способы организации отдельных технологических операций информационных процессов и связаны с представлением, преобразованием, хранением, обработкой и передачей информации. Они могут использоваться в различных предметных областях и не являются специализированными. К ним относятся технологии обработки текстовой информации, технологии работы с электронными таблицами, базами данных, технологии мультимедиа, технологии распознавания символов, телекоммуникационные технологии, технологии защиты информации и т.д. Эти информационные технологии реализуются с помощью традиционных программных продуктов Microsoft Office Word, Excel, Power Point, Access и др. *Функциональные (специализированные) информационные технологии* — это технологии, реализующие специфические процедуры сбора, передачи и обработки информации в определенной предметной области, в частности в туризме. Они строятся на основе обеспечивающих информационных технологий и направлены на автоматизированное решение задач в данной предметной области.

Функциональные (специализированные) информационные технологии в туризме можно классифицировать следующим образом.

1. Системы бронирования в туризме.
 - 1.1. Глобальные системы бронирования (GDS).
 - 1.2. Системы бронирования отдельных видов услуг (средства размещения, авиабилеты, прокат автомобилей и т.д.).
2. Системы автоматизации деятельности предприятий туристской индустрии.
 - 2.1. Системы автоматизации турфирм.

- 2.2. Системы автоматизации туроператорских компаний.
- 2.3. Системы автоматизации гостиничных предприятий.
- 2.4. Системы автоматизации предприятий общественного питания.
- 2.5. Системы автоматизации предприятий транспорта.
- 2.6. Системы автоматизации экскурсионных бюро, музеев.
- 3. Интернет-технологии, в том числе электронная коммерция.
- 4. Мультимедийные технологии.
- 5. Геоинформационные технологии.
- 6. Мобильные приложения.

В настоящее время формирование туристского продукта предусматривает использование глобальных распределительных систем (**Global Distribution System, GDS**), которые обеспечивают быстрое и удобное бронирование билетов на транспорте, резервирование мест в гостиницах, прокат автомобилей, обмен валюты, заказ билетов на развлекательные и спортивные программы и т.д.

Туристский бизнес, являясь одной из самых динамичных сфер экономической деятельности, представляет собой высоконасыщенную информационную сферу деятельности. Другими словами, сбор, хранение, обработка и передача актуальной информации является важнейшим и необходимым условием функционирования любого туристского предприятия. Не так много сфер экономики, в которых успех бизнеса напрямую зависит от скорости передачи и обмена информацией, от ее актуальности и своевременности получения, от ее адекватности и полноты. В связи с этим успешное развитие туристского бизнеса предполагает широкое использование новейших технологий как

в области создания турпродукта, так и его продвижения. Современные компьютерные технологии активно внедряются

в сферу туристского бизнеса, и их применение становится неотъемлемым условием повышения конкурентоспособности любого туристского предприятия. Индустрия туризма позволяет использовать все многообразие компьютерных технологий начиная от специализированных программных продуктов управления отдельной туристской фирмой и заканчивая применением глобальных компьютерных сетей. На сегодняшний день в туризме используется достаточно много новейших компьютерных технологий, например GDS, интегрированные коммуникационные сети, системы мультимедиа, Smart Cards, информационные системы менеджмента и др. Перечисленные выше информационные технологии используются с разной степенью активности и имеют неодинаковое распространение. Различается также степень их влияния на развитие туристской индустрии.

Влияние информационных технологий на туризм ощущается на разных стадиях создания и продвижения турпродукта. Основные направления влияния современных компьютерных технологий на туристскую индустрию представлены на рис. 1.2 (чем толще линия, тем больше степень влияния информационных технологий по данному направлению).

Как видно из схемы, наибольшее влияние современные компьютерные технологии оказывают на продвижение туристского продукта (распространение и продажи). Прежде всего это касается возможности формирования новых маркетинговых каналов продвижения и сбыта туристского продукта. Так, в области рекламы получила широкое распространение прямая рассылка туристской информации по электронной почте (*direct-mail*). Кроме того, большинство туристских предприятий в последние годы создают свои собственные сайты в Интернете, а также используют баннерную рекламу. Хотя в настоящее время эффективность этих каналов распространения туристского продукта в

России не очень высока, это направление следует рассматривать как весьма перспективное.

В настоящее время наблюдается электронное наступление на традиционный туристский бизнес. Электронные туристские офисы позволяют любому владельцу кредитной карты приобрести тур, забронировать место в самолете или в отеле, приобрести билеты на зрелищные мероприятия и заказать на прокат автомобиль в любой точке земного шара. Таким образом, компьютерные технологии спровоцировали создание и применение принципиально новых электронных маркетинговых каналов продвижения и сбыта турпродукта.

Компьютерные системы резервирования CRS (Computer Reservation System), появившиеся в середине 1960-х гг., позволили ускорить процесс резервирования авиабилетов и осуществлять его в режиме реального времени. Следствием этого явилось повышение качества туристских услуг за счет уменьшения времени обслуживания клиентов, увеличения объемов и разнообразия предлагаемых услуг и т.д. Появилась возможность обеспечить оптимизацию загрузки авиалайнеров, реализовать стратегию гибкого ценообразования, применение новых управленческих методов и т.д. Высокая надежность и удобство этих систем резервирования способствовали их быстрому и широкому распространению — большинство зарубежных предприятий туристской индустрии используют системы бронирования. На российском рынке представлены в основном такие системы глобального резервирования, как Amadeus, Galileo Worldspan. Компьютерная система бронирования Amadeus функционирует на российском рынке с 1993 г., и на данный момент в России насчитываются сотни пользователей системы.

Одним из основных направлений применения информационных технологий в туризме является внедрение мультимедийных технологий, в частности справочников и каталогов. В настоящее время туристские справочники и каталоги выпускаются в книжном исполнении, на видеокассетах, на дисках, в сети «Интернет». Электронные каталоги позволяют виртуально путешествовать по предлагаемым маршрутам, просмотреть эти маршруты в активном режиме, просмотреть в видеорежиме информацию о стране, объектах по трассе маршрута, получить данные о гостиницах, кемпингах, отелях и других средствах размещения, ознакомиться с системой льгот и скидок, а также законодательством в сфере туризма. Кроме того, обычно приводится информация правила оформления туристских документов, туристские формальности, модели поведения туриста в экстремальных ситуациях и т.д. Клиент может спланировать программу тура, выбрать его по заданным оптимальным параметрам (цена, система льгот, система транспорта, сезон и др.).

В области менеджмента в туристском бизнесе также произошли кардинальные изменения. Современный уровень развития турбизнеса и жесткая конкуренция в этой области придают особую важность информационным системам туристских агентств. Функциональные возможности этих систем должны обеспечивать ввод, редактирование и хранение информации о турах, гостиницах, клиентах, о состоянии заявок, предусматривать вывод информации в форме различных документов: анкет, ваучеров, списков туристов, описаний туров, гостиниц, рассчитывать стоимость туров с учетом курса валют, скидок, контролировать оплату туров, формирование финансовой отчетности, экспорт-импорт данных в другие программные продукты (Word, Excel, бухгалтерские программы) и прочие возможности. Эти системы не только ускоряют процесс расчетов и формирование документов, но и могут уменьшать стоимость услуг (турпакета), выбрав оптимальный по цене вариант доставки клиентов, размещения и т.п. Заказ на разработку уникальной информационной системы автоматизации туристского офиса стоит достаточно дорого, да и в настоящее время в этом нет особой необходимости, так как существует ряд хорошо зарекомендовавших себя программных продуктов.

Разработками специализированных программных продуктов для туристского бизнеса в настоящее время занимается множество IT-компаний, в том числе **«Мегатек»**, **«Само»**, **Recsoft**.

На рынке программных продуктов представлены компьютерные системы, позволяющие автоматизировать внутреннюю деятельность туристской фирмы. Как правило, эти системы обеспечивают ведение справочных баз данных по клиентам, партнерам, гостиницам, транспорту, посольствам, а также ведение туров и учет платежей, прием заказов и работу с клиентами, формирование выходных документов и т.д. Практически все программные комплексы обеспечивают формирование бухгалтерской отчетности и часто импорт-экспорт данных в специализированные бухгалтерские программы, такие как 1С и др. Наряду с автоматизацией туристских фирм ведется аналогичная разработка программ автоматизации деятельностью гостиниц, ресторанов и других предприятий туристского бизнеса. Применение информационных систем в этой области приводит к существенным изменениям в менеджменте, а также повышает качество обслуживания.

Использование мультимедийных технологий находит все большее использование в сфере туризма. С помощью мультимедийных технологий можно предоставить потенциальному клиенту полную и исчерпывающую информацию о любом интересующем его турпродукте или отдельной туристской услуге, тем самым это позволяет быстро и безошибочно выбрать подходящий турпродукт.

Основными особенностями мультимедийных технологий являются:

- ☐ возможность объединения разнообразной информации (текста, звука, графики, фото, видео) в однородном цифровом представлении;
- ☐ обеспечение надежного и долговечного хранения больших объемов условно-постоянной информации.