

СОВРЕМЕННЫЕ КОМПЬЮТЕРНЫЕ СИСТЕМЫ В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА

М.Н. САДОВСКАЯ¹, В.Ф. ИКОННИКОВ²

*Белорусский государственный экономический университет
пр-т Партизанский, 26, г. Минск, 220070, Республика Беларусь
¹sadmanik@rambler.ru; ²ikonnikov-v@mail.ru*

Туристическая отрасль неразделима с информационными технологиями, на базе которых автоматизируется работа туристического предприятия; организуется доступ к сведениям о предлагаемых турах, туроператорах, услугах, условиях проживания, перемещения, оздоровления и т.д.; осуществляется анализ информации для принятия на ее основе оптимального решения согласно индивидуальным требованиям и возможностям потребителя туристических услуг.

Ключевые слова: туристическая отрасль, информационные системы, автоматизация работы, системы бронирования.

Индустрия туризма настолько многогранна, что требует применения самых разнообразных информационных технологий, начиная от широко распространенных технологий работы с текстом до использования спутниковых систем навигации.

Как видно на рис. 1, все применяемые в туристической деятельности информационные системы (ИС) можно разбить на 4 группы.



Рис. 1. Информационные системы в туристической отрасли

Ключевое место занимают *системы туристического назначения*:

– компьютерные системы бронирования: глобальные дистрибьюторские системы Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan; неприсоединительные системы бронирования, принадлежащие независимым консорциумам, UTELL, SRS, FIDELIO; Internet-системы бронирования Expedia.com, Orbitz.com, HRS.com, Travelocity.com, Hotels.com, Priceline.com, Hotels.su и др.

– автоматизированные системы управления (АСУ) в туризме, которые служат для управления производственно-обслуживающим процессом в туристических предприятиях и организациях. Примерами таких систем являются: САМО-Тур, Лидер-Тур, ТурМенеджер, Мастер-Тур, TurWin, Чартер, Эдельвейс, Барсум, Реконлайн и др.

Значительным дополнением к АСУ в туризме являются *системы управления общего назначения*: системы управления взаимоотношениями с клиентом (amoCRM, ASoft CRM, Битрикс24, Монитор CRM и др.) нацелены на создание «конвейера» по привлечению новых и развитию существующих клиентов; системы электронного документооборота (Directum, DocsVisi, Globus Professiona, PayDox, 1С:Документооборот, Босс-референт, ДЕЛО и др.) обеспечивают процесс создания, управления доступом, распространения электронных документов в компьютерных сетях и контроль над потоками документов в организации; системы электронного бизнеса (Liferay Portal, InfoExchange Portal, CleverPath Portal, WebSphere Portal Server и др.) осуществляют основные бизнес-процессы на основе современных Internet-технологий.

Глобальные системы общего назначения позволяют: обмен информацией между участниками турбизнеса средствами телефонной сети и сети Internet; взаиморасчеты при покупке-продаже различных туруслуг через Internet средствами электронных платежных систем; определение местоположения (географических координат) и параметров движения (скорости, направления и т. д.) для наземных, водных и воздушных объектов во время путешествия с помощью спутниковой системы навигации.

К *вспомогательным ИС* по предложению авторов можно отнести программные продукты для выполнения общих задач пользователей, не имеющие предметной ориентации, но позволяющие отчасти автоматизировать рутинную повседневную работу турфирмы. К числу таких программ относятся общедоступные офисные приложения: для работы с текстом (например текстовый процессор Word), для обработки электронных таблиц (табличный процессор Excel), для работы с локальными базами данных (система управления базами данных Access).

В эту же группу включены и информационно-правовые системы (ИПС), выполняющие роль хранения правовой информации с эффективными поисковыми и аналитическими возможностями для широкого круга специалистов. Наиболее известными ИПС в Беларуси являются Эталон, Бизнес-Инфо, КонсультантПлюс, Эксперт, Юсиас 7.0.

Немаловажную роль в турбизнесе играют и системы мультимедиа, позволяющие создавать электронные справочники, каталоги, музейные и туристические путеводители, рекламные ролики и др. Технологии мультимедиа предоставляют возможность пользователю получать информацию в интерактивном режиме. Создание мультимедийного продукта возможно с помощью таких программных средств как: Adobe Director и AuthorWare, Formula Graphics, Multimedia Creator и др.

Первоочередную роль для туризма играют геоинформационные системы (ГИС), главным преимуществом которых является возможность представления как пространственной, так и атрибутивной информации, имеющей отношение к объектам. Использование ГИС (ArcInfo, ArcView, ArcCAD, MapInfo, AutoCAD MAP, Bentley и др.) является перспективным направлением в туристско-рекреационном проектировании и освоении территорий.