

**Столяренко Алёна Владимировна,**

кандидат экономических наук, доцент кафедры менеджмента и туристского бизнеса ФГАОУ ВО «Крымский федеральный университет им. В. И. Вернадского», г. Ялта

[alyonastolyarenko@gmail.com](mailto:alyonastolyarenko@gmail.com)



**Жернакова Галина Геннадьевна,**

студентка ФГАОУ ВО «Крымский федеральный университет им. В. И. Вернадского», г. Ялта

[zherngg@yandex.ru](mailto:zherngg@yandex.ru)

### Информационные системы как основа туристского бизнеса

**Аннотация.** В статье рассмотрено понятие информационных систем в современном мире, их значение для туристских предприятий, а также классификация по трем критериям использования: функциональному признаку, уровням управления и территории использования в туристской отрасли. Статья также отражает влияние информационных систем на развитие туризма по трем уровням их использования. Практическая значимость статьи заключается в выявлении проблем, возникающих при использовании информационных систем в туристской сфере деятельности, как со стороны менеджмента туристских организаций, так и со стороны потенциальных клиентов.

**Ключевые слова:** информационные системы, информационные технологии, туристская индустрия, туроператор, турагент, туризм.

**Раздел:** (04) экономика.

Современное общество живет в информационную эпоху, которая предъявляет жесткие требования к рациональному использованию ресурсов времени, что обусловило быстрое развитие инновационных технологий в области передачи информации. Существуют информационные программы, которые позволяют установить задачи на день (месяц, год), напоминание об определенном событии, сохранить и проанализировать любые данные. Все это позволяет существующим туристским предприятиям наладить работу таким образом, чтобы получить максимальный эффект от использования временных и человеческих ресурсов, автоматизировать все возможные процессы для ускорения выполнения задач.

С другой стороны, сегодня, чтобы узнать наличие мест на любой рейс, в любую страну, нужно только иметь мобильное устройство и доступ в сеть Интернет. Это все позволяет не только обеспечить высокий уровень информативности среди потенциальных потребителей туристской сферы, но и повысить конкурентоспособность туристского предприятия при эффективном использовании информационных систем.

Информационные системы оказывают влияние на все сферы жизнедеятельности человека, поэтому конкурентоспособность современных туристских предприятий напрямую зависит от их способности использовать новые информационные технологии. А тем более это актуально для туристского бизнеса, основным товаром которого является услуга, продаваемая в момент ее производства. Таким образом, чем более детально и красочно она будет представлена виртуально, а если еще и ожидания покупателя совпадут с реальностью, тем лучше она будет продаваться.

Цель данной статьи – определить информационные системы как основу туристического бизнеса, а также выявить основные проблемы развития данной сферы в рамках информационных систем.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- рассмотреть понятие информационных систем;
- представить их классификацию;
- определить влияние информационных систем на развитие туризма;
- выявить проблемы, возникающие при их использовании в туристской сфере деятельности.

Понятие информационной системы определяется Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2017) как совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств [1]. При этом под информационными технологиями понимаются методы и процессы обработки информации, такие как сбор, распространение, хранение и другое.

Предпосылкой для внедрения информационных систем на туристском предприятии является желание руководства организации получить более рациональные варианты решения управленческих задач, освободить сотрудников от рутинной работы за счет ее автоматизации, обеспечить достоверность информации, предоставить потребителям уникальные услуги, уменьшить затраты на производство продуктов и услуг (включая информационные) и, самое важное, увеличить информированность потенциального покупателя о существовании самого предприятия, что позволяет увеличить клиентскую базу.

Туристским предприятиям, деятельность которых связана с использованием информационных систем разного уровня, важно принимать во внимание то, что результатом работы информационной системы является взаимодействие человека и машины, оно постоянно развивающееся и динамичное, что возлагает определенные обязанности на руководство предприятия по постоянному ее обновлению и обучению персонала ее эффективному использованию [2].

В зависимости от предприятия, целей использования и уровня управления выделяют разные типы информационных систем: фактографические, документированные и геоинформационные (рис. 1).

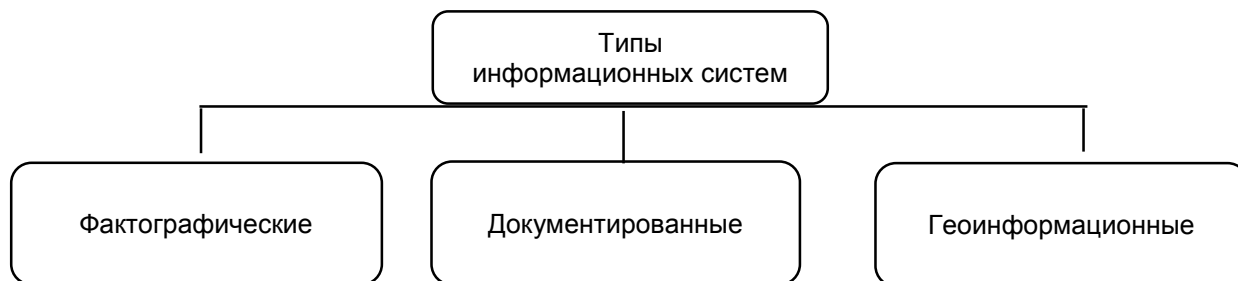


Рис. 1. Типы информационных систем [3, 4]

К фактографическим относятся информационные системы, которые хранят большие объемы данных, расположенных в виде определенных структурных элементов (статистическая отчетность, данные для расчета заработной платы и другое). В туристской отрасли это прежде всего редактирование, хранение и ввод информации о клиентах предприятия.

Следующий тип – документированные информационные системы. Его отличие от предыдущего типа заключается в том, что в данном случае элементом информации является документ. Документы могут содержать ряд одинаковых структурных элементов или быть взаимосвязаны между собой, но это не является основой использования системы. Примером использования таких систем в туризме может быть обработка анкет, ваучеров, подтверждений бронирования и другое.

Последний тип информационных систем – геоинформационные системы. Основным отличием данного типа от предыдущих является графическое отражение результатов ее использования. Примером использования данных систем в туристской области могут быть маршруты экскурсионного транспорта, карта развлекательного комплекса (аквапарки, зоопарки, заповедники и другое).

Важно понимать, что существует огромное количество классификаций информационных систем по функциональному признаку, по уровням управления и др. Более того, каждый вид классификации может быть разделен на подвиды и так далее. Целесообразным является рассмотрение только основных из них, к которым относятся функциональный признак, уровни управления и территории использования в туристской отрасли.

По функциональному признаку информационные системы можно разделить на автоматизированные, информационно-вычислительные, информационно-справочные и др.

В то же время в зависимости от уровня управления выделяют системы специалистов, тактического уровня, стратегические и другие. С основными видами классификации информационных систем можно ознакомиться на рис. 2.

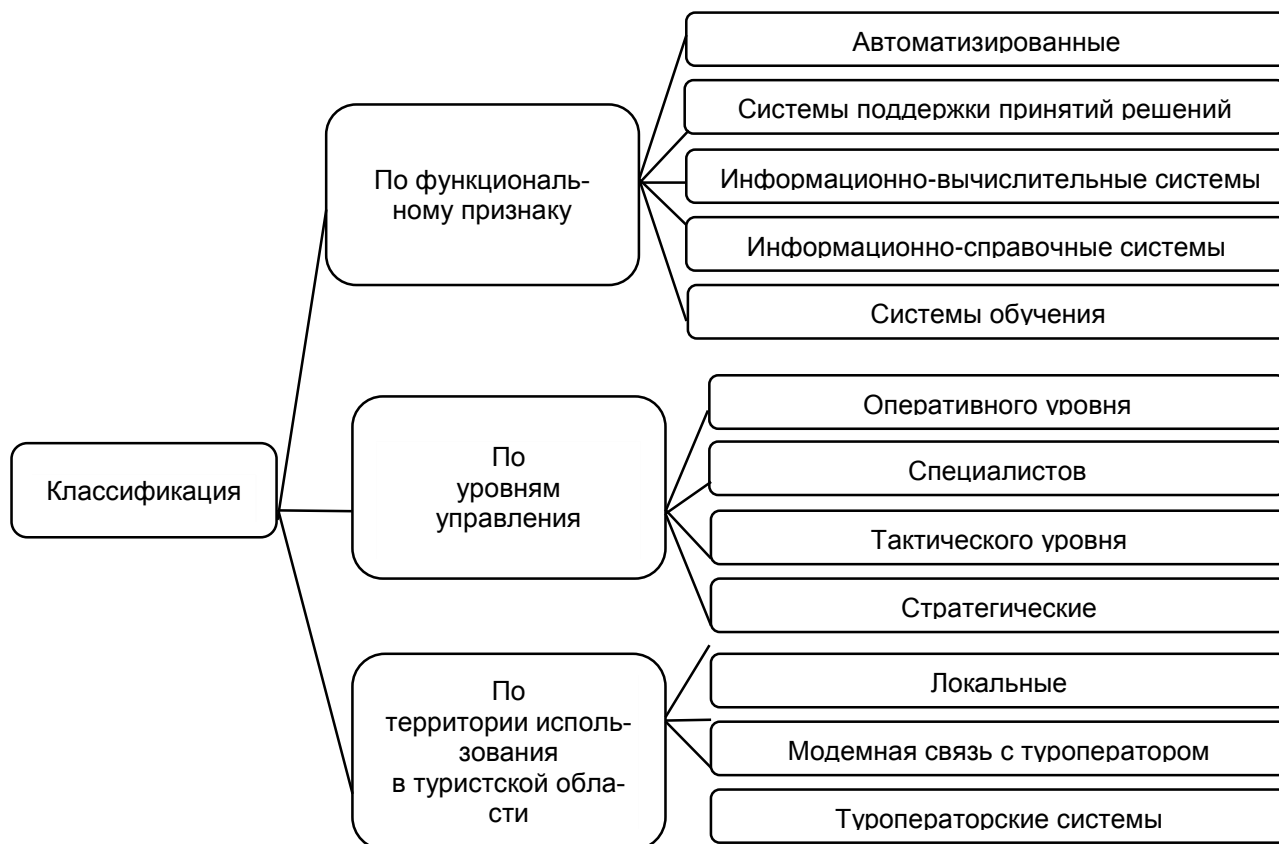


Рис. 2. Классификация информационных систем [5, 6]

Современные информационные системы имеют огромное влияние на развитие туристской отрасли, так как конкурентоспособность туристского предприятия напрямую зависит от его возможности информативно и в то же время творчески донести всю необходимую информацию потенциальному клиенту, предоставить комфортное обслуживание, не обремененное длительными процедурами регистрации, а также возможности и скорости преобразования потенциального клиента в пользователя услугами или постоянного клиента.

Успешные туристские компании используют три уровня информационных систем (рис. 3).

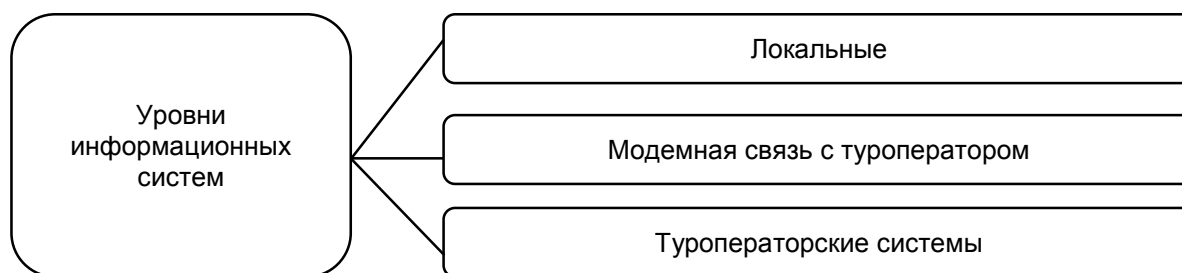


Рис. 3. Уровни использования информационных систем в туристской отрасли [7]

Первый – это информационные системы локального уровня, которые обеспечивают прежде всего эффективную жизнедеятельность туристских организаций. Как правило, информационные системы данного уровня находятся в здании туристского предприятия и не подразумевают выход в другие информационные каналы. В некоторых случаях все же возможен выход за пределы здания, когда туристское предприятие имеет сетевую структуру. В данном случае наиболее мощные информационные системы находятся в здании главного офиса, от которого идут сетевые каналы в филиалы учреждения [8].

Важность локального уровня информационных систем заключается в том, что от эффективности его построения будет зависеть успешность туристского предприятия. В данный уровень входят программное обеспечение финансового отдела предприятия (1С, БЭСТ и другое), маркетингового отдела (МИС, CRM, официальный сайт предприятия и другое) и т. д.

Следующий уровень – это модемная связь с туроператором. Системы данного уровня играют значительную роль в привлечении клиентов и являются одним из маркетинговых каналов взаимодействия с потенциальными поставщиками [9].

Еще одним уровнем информационных систем туристских предприятий являются туроператорские системы. Это самый мощный инструмент привлечения новых клиентов, так как в условиях современного технического прогресса наибольшую роль для населения играют базы данных туристских операторов, которые позволяют одновременно просматривать все предприятия туристской отрасли по заданным параметрам [10].

В данном случае процент выбора туристского предприятия в его категории потенциальным клиентом напрямую зависит от самого предприятия, а именно от информированности об услугах и возможностях, креативности наполнения официального сайта и грамотной его разработки, способности предприятия показать свои сильные стороны, а самое главное, от узнаваемости предприятия, то есть от ранее проведенной маркетинговой программы, в частности, в сети Интернет.

В качестве вывода можно сказать, что туристская отрасль является одной из отраслей, на которую оказывают наибольшее влияние изменения и обновления информационных систем. Для успешного функционирования туристской компании она

должна постоянно находиться в поиске новых ресурсов, которые позволят ей оптимизировать деятельность внутри самой организации, работу с туроператорами и увеличить уровень информированности о предприятии потенциальных покупателей.

Исходя из этого, одна из проблем туристских компаний в использовании информационных систем – необходимость постоянного обновления, которая напрямую связана с затратами финансовых ресурсов организации. В условиях экономического кризиса и снижения туристской активности населения данная проблема приобретает все более серьезные масштабы, так как ужесточается борьба внутри туристского рынка за каждого клиента. При этом компании попадают в своеобразную «воронку принятия решений». С одной стороны, необходимы ресурсы для использования информационных систем предприятия, с другой стороны, встает финансовый вопрос, который может быть решен только с помощью увеличения потока клиентов организации. Поэтому в данной ситуации руководство туристской организации должно приложить максимум усилий для нахождения правильного решения, в котором будут оптимизированы как риски предприятия, так и его возможности.

По этой же причине возникает неравенство туристских организаций по уровню автоматизации процесса. Одни предприятия находятся на высоком уровне использования информационных систем, а другие только вступают в данный процесс или вообще не имеют финансовой возможности к обновлению, что также вызывает ряд неудобств для населения. Например, невозможность расплатиться за предоставленные услуги банковской картой или посредством сети Интернет, ознакомиться с услугами предприятия на официальном сайте.

Но, несмотря на проблемы, возникающие при использовании в туристской деятельности информационных систем, было определено их большое положительное влияние на успешное функционирование и дальнейшее развитие туристской индустрии. Более того, можно с уверенностью сказать, что информационные системы – это основа не только туристского бизнеса, но и всей современной человеческой деятельности, что продиктовано условиями информационной эпохи.

### Ссылки на источники

1. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ (ред. от 19.12.2016) «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2017) // Собрание законодательства РФ. – 2006. – № 31 (1 ч.). – Ст. 3448.
2. Информационные системы // Экономический словарь. – URL: [http://dic.academic.ru/dic.nsf/econ\\_dict/6954](http://dic.academic.ru/dic.nsf/econ_dict/6954).
3. Информационные системы и сети // Образовательный сайт Федерального агентства по образованию ГОУ ВПО ТГПУ им. Л. Н. Толстого. – URL: [http://tspu.ru/res/informat/sist\\_seti\\_fmo/lekci/lekcij-1.html](http://tspu.ru/res/informat/sist_seti_fmo/lekci/lekcij-1.html).
4. Столяренко А. В., Данильченко А. А. Применение информационно-коммуникационных технологий в деятельности предприятий туристской сферы // Современные научные исследования и инновации. – 2017. – № 1 (69). – С. 500–506.
5. Информационные системы и сети // Образовательный сайт Федерального агентства по образованию ГОУ ВПО ТГПУ им. Л. Н. Толстого.
6. Программные аспекты информатизации. – URL: <https://it-tourism.jimdo.com>.
7. Виды информационных технологий в туризме. – URL: <http://tourfaq.net/travel-business/vidy-informacionnyx-tehnologij-v-turizme/>
8. Информационные технологии в индустрии туризма: учеб.-метод. пособие / В. Ф. Иконников, М. Н. Садовская. – Минск: РИПО, 2014. – 78 с.
9. Там же.
10. Виды информационных технологий в туризме.



**Alyona Stolyarenko,**

*Candidate of Economic Sciences, Associate Professor of Management and Tourist Business chair, V. I. Vernadsky Crimean Federal University, Yalta*

[alyonastolyarenko@gmail.com](mailto:alyonastolyarenko@gmail.com)

**Galina Zhernakova,**

*Student, V. I. Vernadsky Crimean Federal University, Yalta*

[zherngg@yandex.ru](mailto:zherngg@yandex.ru)

### Information systems as a basis for tourist business

**Abstract.** The article deals with the concept of information systems in the world today, their importance for tourist companies. It gives also three classification criteria of their use: functional characteristics, levels of control and territory of use in the tourism industry. The article also reflects the influence of information systems on the development of tourism according to three levels of their use. The practical value of the article is in identifying the problems arising from the information systems use in the field of tourism activity, both from the part of the tourist companies' management and from potential customers.

**Key words:** information systems, information technologies, tourist industry, tourist operator, travel agent, tourism.

### References

1. (2006). "Federal'nyj zakon ot 27.07.2006 № 149-FZ (red. ot 19.12.2016) "Ob informacii, informacionnyh tehnologijah i o zashhite informacii" (s izm. i dop., vstup. v silu s 01.01.2017)", *Sobranie zakonodatel'stva RF*, № 31 (1 ch.), st. 3448 (in Russian).
2. "Informacionnye sistemy", *Jekonomicheskij slovar'*. Available at: [http://dic.academic.ru/dic.nsf/econ\\_dict/6954](http://dic.academic.ru/dic.nsf/econ_dict/6954) (in Russian).
3. "Informacionnye sistemy i seti", *Obrazovatel'nyj sajt Federal'nogo agentstva po obrazovaniju GOU VPO TGPU im. L. N. Tolstogo*. Available at: [http://tsput.ru/res/informat/sist\\_seti\\_fmo/lekcii/lekcij-1.html](http://tsput.ru/res/informat/sist_seti_fmo/lekcii/lekcij-1.html) (in Russian).
4. Stolyarenko, A. V. & Danil'chenko, A. A. (2017). "Primenenie informacionno-kommunikacionnyh tehnologij v dejatel'nosti predpriyatij turistskoj sfery", *Sovremennye nauchnye issledovaniya i innovacii*, № 1 (69), pp. 500–506 (in Russian).
5. "Informacionnye sistemy i seti", *Obrazovatel'nyj sajt Federal'nogo agentstva po obrazovaniju GOU VPO TGPU im. L. N. Tolstogo* (in Russian).
6. *Programmnye aspekty informatizacii*. Available at: <https://it-tourism.jimdo.com> (in Russian).
7. *Vidy informacionnyh tehnologij v turizme*. Available at: <http://tourfaq.net/travel-business/vidy-informacionnyx-tehnologij-v-turizme/> (in Russian).
8. Ikonnikov, V. F. & Sadovskaja, M. N. (2014). *Informacionnye tehnologii v industrii turizma: ucheb.-metod. posobie*, RIPO, Minsk, 78 p. (in Russian).
9. Ibid.
10. *Vidy informacionnyh tehnologij v turizme*.

### Рекомендовано к публикации:

Горевым П. М., кандидатом педагогических наук,  
главным редактором журнала «Концепт»

Поступила в редакцию <i>Received</i>	28.03.17	Получена положительная рецензия <i>Received a positive review</i>	07.04.17
Принята к публикации <i>Accepted for publication</i>	07.04.17	Опубликована <i>Published</i>	30.05.17



© Концепт, научно-методический электронный журнал, 2017

© Столяренко А. В., Жернакова Г. Г., 2017