

В заключение отметим, что подготовка кадров в сфере агротуризма должна стать одной из задач образовательной деятельности аграрного университета по подготовке востребованных высококвалифицированных специалистов для сельского хозяйства. Это требует от университета создания условий для открытия обучения по специализации «Экономика и управление агротуризмом» специальности «Экономика и управление на предприятии», что связано с разработкой учебно-методической документации, подготовкой кадров высшей квалификации, установление контактов с туристическими и агротуристическими предприятиями и организациями, бизнес-структурами, формированием материально-технической базы, сотрудничеством с органами власти и управления в данной сфере и т.п.

#### Список источников

1. *Лученок, С. В.* Возрождению села поможет эко-агротуризм // С. В. Лученок. // Директор. — 2006. — № 3. — С. 26—29.
- 2 О внесении изменений и дополнений в Указ Президента Республики Беларусь от 2 июня 2006 г. № 372 «О мерах по развитию агротуризма в Республике Беларусь» : Указ Президента Республики Беларусь от 26 нояб. 2010 г. № 614 // Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь. — 2010. — № 288. — 1/1231.

***О. Г. Болошова***

Филиал Санкт-Петербургского государственного инженерно-экономического университета,  
г. Тверь, Российская Федерация

### **РОЛЬ ИЗУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ПОДГОТОВКЕ СОВРЕМЕННОГО СПЕЦИАЛИСТА ТУРБИЗНЕСА (ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ)**

В статье актуализируются проблемы профессиональной подготовки специалистов в сфере туристической индустрии. Предлагаются мероприятия по улучшению обучения студентов с учетом новых экономических условий, обращается внимание на необходимость более подробного изучения информационных систем управления, практики применения интернет-технологий.

The article touches upon the problems of professional training of specialists in the sphere of tourist's industry. Measures for improvement of students' training according to the new economic conditions are offered. The attention is given to the necessity of detailed studying of information control systems and the practice of Internet technologies' application.

Анализ современного состояния туризма в Российской Федерации показывает, что в последние годы эта сфера развивается стабильно и динамично [1, с. 12]. Отмечается ежегодный рост внутреннего туристского потока. Спрос на туристские услуги вызвал увеличение строительства малых гостиниц, увеличение числа гостиниц международных стандартов в

Москве, Санкт-Петербурге, Краснодарском крае (в связи с проведением зимней Олимпиады 2014 года). Все эти факторы еще больше обострили кадровую проблему в турбизнесе [2]. В настоящее время менеджер по туризму должен не только разбираться в географии и обладать багажом знаний страноведческого характера [4, с. 8], способностью работать в коллективе, самостоятельно решать проблемы, обладать культурной и интеркультурной компетентностью, но и, учитывая развитие современной экономики, владеть новыми инновационными технологиями.

Современный уровень развития турбизнеса предъявляет принципиально новые требования к информационному обслуживанию. Под влиянием новых информационных технологий происходят коренные изменения в технологии управления, автоматизируются процессы обоснования и принятия решений, автоматизируется организация их выполнения, повышается требования к квалификации и профессионализму специалистов турбизнеса.

В настоящее время успешное функционирование фирмы на рынке туристского бизнеса немислимо без применения современных информационных технологий. Специфика технологии разработки и реализации турпродукта требует знаний и умений пользования такими системами, которые в кратчайшие сроки предоставят сведения о доступности транспортных средств, возможностях размещения туристов, обеспечат быстрое резервирование мест в гостинице. Кроме того эти системы помогают автоматизировать оформление документов, договоров, билетов, счетов, обеспечивают расчетной и справочной информацией. Это достижимо при условии широкого использования в туризме современных компьютерных технологий.

Изучение инновационных процессов студентами происходит с использованием интернет-технологий, современных мультимедийных средств обучения. Анализ, проведенный студентами, показал, что в настоящий момент деятельность турфирм не возможна без применения поисковых систем, позволяющих подобрать для клиента необходимый тур, забронировать место в отеле, приобрести билет на самолет. В ходе изучения дисциплины «Информационные технологии в туризме и гостиничном хозяйстве» студенты знакомятся с многообразием систем бронирования. Это и глобальные системы бронирования (GDS) такие как Amadeus, Sabre, Gabriel, и интернет-системы (ADS). На лабораторных и практических занятиях студенты изучают специфику работы в туристических поисковых системах Туры.ру, Bronni.ru, Ехать! (Ехат.ру), 1001Тур (1001tur.ru), TurPoisk (turpoisk.ru). Анализируя работу систем, высказывают свое мнение об удобствах и функциональных возможностях, параметрах поиска, предлагают свои дополнения и изменения. Следует отметить, что предоставляемый спектр интернет-услуг постоянно расширяется. Например, известная система бронирования

железнодорожных билетов Tutu.ru позволяет на своем портале подобрать и забронировать отель, даёт информацию о наличии авиабилетов. Поисковая система Ticket-hotel.ru предлагает в онлайн режиме прокат автомобилей (что еще два года назад невозможно было найти в российских системах) визы, отели, авиа и ж/д билеты, туры и т.д.

Онлайн-технологии перестали быть данью моде, они вошли в арсенал главных инструментов ведения туристического бизнеса. Несомненно, выпускники вузов должны прекрасно владеть данным инструментарием, уметь оценивать возможности и преимущества, ориентироваться в их многообразии, выбирать более функциональные и удобные.

В последние годы большинство туристских предприятий создают сайты в Интернете. Проведя исследование представленных сайтов тверских турфирм, студенты пришли к выводу, что не всегда своевременно проводится обновление, присутствует устаревшая информация (часто по горящим турам), что является не допустимым. Следует обратить внимание и на дизайн некоторых сайтов, навигацию, удобство расположения представленной информации. У специалистов турфирм зачастую не хватает знаний, для того чтобы заниматься продвижением сайта и модификацией, оценить необходимые затраты.

Для того чтобы современный специалист туриндустрии владел современными интернет-технологиями, в нашем филиале студенты знакомятся с основами сайтостроения, Web-дизайна. На практических занятиях изучают различные способы создания сайтов (создание по шаблону, автоматизация создания и редактирования, основы языка HTML), регистрации в глобальной сети (выбор доменного имени, хостинга, регистрация в поисковых системах), способы продвижения, анализируют имеющиеся сайты. Существует практика создания совместных проектов по разработке сайтов. Приобретенные навыки помогут в дальнейшем молодым специалистам-менеджерам в создании сайтов своих турфирм, в решении проблемы взаимодействия IT-специалистов и специалистов турбизнеса.

Одним из направлений применения информационных технологий в туризме является использование мультимедийных программных средств. Это позволяет работать со звуком, видео- и flash-файлами, что открывает новые возможности использования компьютерной техники в области социально-культурного сервиса и туризма, в частности разработку виртуальных экскурсий, туров, путешествий [3]. С первыми практическими работами наших студентов можно познакомиться на сайте [www.vostci.ru](http://www.vostci.ru).

Важный вопрос — автоматизации деятельности турбизнеса. Автоматизация в туризме подразумевает разработку комплексных решений для различных участников туристического процесса. Автоматизированные системы многофункциональны, они помогают систематизировать и упростить оформление документов, договоров, билетов, счетов,

обеспечивают расчетной и справочной информацией, позволяют быстро подобрать клиенту тур, произвести расчет стоимости. В процессе обучения студенты знакомятся с автоматизированными системами, приобретают навыки работы. Круг изучаемых программных продуктов достаточно велик — это и Само-ТурАгент, Само-Тур (фирма «Само-Софт»), Мастер-Тур (фирма «Мегатек»), ТурМенеджер, TurPilot (фирма «АримСофт»), Бэк-офис (фирма «ТИТБИТ», Украина). Работа современных отелей не мыслима без автоматизации служб приема и размещения гостей, бронирования номеров, осуществления контроля за состоянием номерного фонда и взаиморасчетов с клиентами. А это значит, что современные специалисты должны владеть приемами работы в специализированных компьютерных программах: Гость, Fidelio, Hotel, Румба, Intellect Style. В современных экономических условиях специалисты турфирм должны иметь навыки работы в CRM системах. Внедрение CRM позволяет отслеживать предпочтения клиентов, наблюдать положительную или отрицательную динамику сотрудничества, и на основе этого разрабатывать дополнительные услуги, стратегию по привлечению новых клиентов.

Таким образом, активное изучение новейших программных продуктов и систем, компьютерных и интернет-технологий в образовательном процессе подготовки кадров для туристических организаций, создаёт условия для профессионального самоопределения и позиционирования молодых специалистов на региональном, российском и международном рынке туризма.

#### Список источников

1. Стратегия развития туризма в Российской Федерации на период до 2015 года. // Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ. — Режим доступа: [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru)
2. *Егоров, В. Е.* Проблемы профессиональной подготовки специалистов в сфере туризма: инновационный подход к их решению / В. Е. Егоров. // Туризм: право и экономика. — 2008. — № 1. — С. 16—19.
3. *Морозов, М. А.* Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника: Учебник / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. — 6-е изд., перераб. — М. : Академия, 2008. — 240 с.
4. *Снегов, С.* В теории и на практике. Почему дипломы туристических вузов так мало «вселят»? / С. В. Снегов. // Турбизнес. — 2007. — № 12. — С. 8—9.