

Н.С. Морозова, М.А. Морозов, А.Д. Чудновский,
М.А. Жукова, Л.А. Родигин

ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ТУРИЗМА

Рекомендовано

Федеральным агентством по туризму
в качестве **учебника** для обучения студентов вузов
по направлению подготовки «Туризм»

Рекомендовано

УМО учебных заведений Российской Федерации
по образованию в области сервиса и туризма
в качестве **учебника** для обучения студентов
высших учебных заведений
по направлению подготовки «Туризм»

МОСКВА
2014

УДК 379.85(075.8)

ББК 60.5я73

И74

*Издается в рамках Федеральной целевой программы
«Развитие внутреннего и въездного туризма
в Российской Федерации (2011–2018 гг.)»*

Рецензенты:

А.М. Ветитнев, заведующий кафедрой менеджмента Сочинского государственного университета, д-р экон. наук, проф.,

М.Ю. Нестеренко, главный редактор журнала «Туризм: практика, проблемы, перспективы», исполнительный директор медиа-холдинга ООО «Агентство Информбанк», проф.,

П.В. Хмелев, директор ООО Агентство «Аркона»

Авторский коллектив:

Н.С. Морозова, М.А. Морозов — главы 1, 2, 5,

А.Д. Чудновский, М.А. Жукова — глава 4,

Л.А. Родигин — глава 3, пар. 5.1

Информационное обеспечение туризма : учебник / Н.С. Морозова,
И74 М.А. Морозов, А.Д. Чудновский, М.А. Жукова, Л.А. Родигин. — М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. — 288 с.

ISBN 978-5-4365-0130-7

Рассматриваются основные аспекты информационного обеспечения с учетом специфики деятельности в сфере туризма. Излагаются основные понятия и концепции информационного обеспечения туризма, рассматриваются государственные и муниципальные информационные системы в туризме. Описаны системы бронирования в туризме, направления использования Интернета в туризме. Особое внимание уделено информационному обеспечению предприятий туристической и специализированным информационным системам. Представлен зарубежный опыт и перспективы развития информационного обеспечения туризма.

Для студентов высших учебных заведений.

УДК 379.85(075.8)

ББК 60.5я73

Морозова Наталья Степановна

Морозов Михаил Анатольевич

Чудновский Алексей Данилович

Жукова Марина Александровна

Родигин Леонид Андреевич

ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ТУРИЗМА

Изд. № 8229. Подписано в печать 15.09.2014.

Формат 60×90/16. Гарнитура «PetersburgC». Печать офсетная.

Усл. печ. л. 18,0. Уч.-изд. л. 14,28. Тираж 1000 экз. Заказ №

Отпечатано в филиале «Чеховский Печатный Двор»

ОАО «Первая Образцовая типография».

142300, Московская область, г. Чехов, ул. Полиграфистов, д. 1.

© Морозова Н.С., Морозов М.А., Чудновский А.Д.,
Жукова М.А., Родигин Л.А., 2014

© Федеральное агентство по туризму, 2014

ISBN 978-5-4365-0130-7

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	5
Глава 1. Система информационного обеспечения туризма	8
1.1. Понятие и состав информационного обеспечения туризма	8
1.2. Классификация информационных систем и технологий в туризме.	12
1.3. Государственные и муниципальные информационные системы в туризме.	16
1.4. Правовое регулирование информационного обеспечения туризма	20
Контрольные вопросы и задания	24
Глава 2. Системы бронирования в туризме	25
2.1. История создания и развития компьютерных систем бронирования	25
2.2. Характеристика глобальных систем бронирования	27
2.3. Российские системы бронирования в туризме	36
Контрольные вопросы и задания	40
Глава 3. Информационно-телекоммуникационные сети в туризме	42
3.1. Понятие электронной коммерции	42
3.2. Классификация и характеристика туристских интернет-ресурсов	50
3.3. Основные направления использования Интернета в туризме	58
3.4. Характеристика основных специализированных российских и зарубежных туристских серверов	70
3.5. Классификация и функциональные возможности сайтов туристских фирм и гостиниц	79
3.6. Анализ функциональных возможностей сайтов российских туристских фирм и их сравнительная характеристика	83
3.7. Интернет как средство продвижения туристских и гостиничных услуг	105
3.8. Электронные туристские агентства в Интернете	112
Контрольные вопросы и задания	117
Глава 4. Информационные системы в туризме	119
4.1. Автоматизация деятельности туристских фирм	119
4.2. Информационные технологии управления гостиницами	134
4.3. Автоматизация ресторанного бизнеса	158
4.4. Автоматизированные информационные системы на транспорте ...	164
Контрольные вопросы и задания	210

Глава 5. Проблемы и перспективы развития информационного обеспечения туризма	212
5.1. Российский и зарубежный опыт использования возможностей Интернета для продвижения туристских дестинаций	212
5.2. Зарубежный опыт информационного обеспечения туризма.....	245
Контрольные вопросы и задания.....	253
Литература	254
Предметный указатель (указатель терминов)	256
Приложения	259
Приложение 1.....	259
Приложение 2.....	280

ВВЕДЕНИЕ

Одной из характерных особенностей туристской деятельности является большое количество и разнообразие информационных потоков, которое сопровождается их постоянной актуализацией и высокой скоростью обменных операций. Информационные взаимосвязи существуют между всеми участниками туристского рынка, при этом особое значение уделяется 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 значение должно быть уделено информационной составляющей, в частности, информационному обеспечению туризма.

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования по направлению подготовки 100400 «Туризм» (квалификация (степень) бакалавр), утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 28 октября 2009 года № 489 в базовой (обязательной) части предусматривает изучение дисциплины «Информационные технологии в туристской индустрии». При этом отмечено, что бакалавр должен знать офисные технологии и специальное программное обеспечение туристской деятельности, интернет-технологии, уметь использовать существующие пакеты прикладных программ для решения конкретных задач профессиональной деятельности в туристской индустрии, а также владеть навыками анализа эффективности применяемых прикладных программ, работы с прикладными программными средствами. Из этого следует, что основное внимание направлено на программные продукты, используемые в туризме на уровне отдельного предприятия туристской индустрии, а на вопросах информационного обеспечения туризма акцент не сделан. Исходя из этого, представляется целесообразным информационно-коммуникационную подготовку бакалавров туризма рассмотреть в более широком аспекте, включив изучение информационного обеспечения туризма на разных уровнях управления туризмом, а не только на уровне отдельного предприятия туристской индустрии.

Туризм — информационно насыщенная деятельность. Существует немного других сфер деятельности, в которых сбор, обработка, применение и передача информации были бы настолько же важны для ежедневного функционирования, как в индустрии туризма. Услуга в туризме не может быть выставлена и рассмотрена в пункте продажи, как потребительские