

**МИНИСТЕРСТВО ВЫСШЕГО И СРЕДНЕГО СПЕЦИАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН
ТАШКЕНТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ**

*На правах рукописи
УДК 338.48+6П2.15*

ЖУКОВСКАЯ ИРИНА ЕВГЕНЬЕВНА

**ИССЛЕДОВАНИЕ ПРОЦЕССОВ ЭФФЕКТИВНОГО
ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИНФОРМАЦИОННО-
КОММУНИКАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ТУРИЗМЕ**

08.00.14 – «Информационные системы и технологии в экономике»

АВТОРЕФЕРАТ

диссертации на соискание ученой степени
кандидата экономических наук

Ташкент – 2010

000 18(0433)
HC 864

Работа выполнена на кафедре «Информационные системы в экономике»
Ташкентского государственного экономического университета

Научный руководитель: доктор экономических наук, профессор
Бегалов Баходир Абдусаломович

Официальные оппоненты: доктор экономических наук, профессор
Абдугаффаров Абдухалил Сафарович

кандидат экономических наук, доцент
Кабулов Аброр Ахролович

Ведущая организация: **Ташкентский финансовый институт**

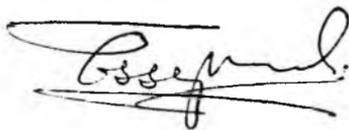
Защита состоится 25 06 2010 г. в 9⁰⁰ час. на заседании Специализированного совета Д 067.06.01 по защите диссертаций на соискание учёной степени доктора экономических наук при Ташкентском государственном экономическом университете

Адрес: 100003, г.Ташкент, пр.Узбекистанский-49.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке Ташкентского государственного экономического университета.

Автореферат разослан 22 05 2010 г.

Ученый секретарь
специализированного совета
доктор экономических наук,
профессор



Б.Б. Беркинов

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ДИССЕРТАЦИИ

Актуальность работы. В настоящее время Узбекистан находится на этапе модернизации национальной экономики. Президент Республики Узбекистан особо отметил: «Важнейшая цель и основной приоритет социально-экономического развития на 2010 год – это продолжение и углубление реформирования, обновления и модернизации страны, безусловное выполнение Антикризисной программы на 2009-2012 годы и на этой основе обеспечение высоких и устойчивых темпов роста экономики, ее эффективности и макроэкономической сбалансированности».¹ Эти задачи являются особенно приоритетными для тех отраслей, которые способствуют ускорению процессов модернизации национальной экономики республики.

В современный период туристическая отрасль представляет собой одно из стратегических направлений развития национальной экономики страны, способствует ускорению экономического роста. Объективными предпосылками для этого являются расширение туристического потенциала и привлечение мирового рынка и потребителей к национальному турпродукту, который рассматривается как один из факторов мультипликативного воздействия на развитие национальной экономики. Современный турпродукт становится более гибким, индивидуальным, привлекательным и доступным для потребителя. Большую роль в этом процессе играет применение информационно-коммуникационных технологий (ИКТ), оптимальное и комплексное внедрение которых позволит обеспечить не только экономический рост национальной экономики, но и получить качественные научные достижения в фундаментальных и прикладных науках, направленных на развитие производства, сервиса, создание новых рабочих мест, повышение жизненного уровня населения, защиту окружающей среды.

Президентом Республики Узбекистан И.А. Каримовым поставлена «...задача ускорения реализации принятых отраслевых программ модернизации, технического и технологического перевооружения производства, перехода на международные стандарты качества, что позволит обеспечить устойчивые позиции как на внешнем, так и на внутреннем рынках».² Исходя из этого, широкое использование ИКТ может стать одной из эффективных антикризисных мер, способствующих модернизации экономики.

Узбекистан имеет большие возможности для развития туризма, но пока они ещё используются не в полную меру. Туристские фирмы Узбекистана и органы по управлению туризмом, вступающие на международный рынок, сталкиваются в своей деятельности с проблемами освоения ИКТ, которые являются необходимым условием международной интеграции и современной концепции туристского бизнеса как информационно-насыщенной сферы. Планирование

¹ Каримов И.А. Наша главная задача – дальнейшее развитие страны и повышение благосостояния народа. – Т.: Узбекистан, 2010. – С.48.

² Каримов И.А. Мировой финансово-экономический кризис, пути и меры по его преодолению в условиях Узбекистана. – Т.: Узбекистан, 2009. – С.28.

туризма в регионах страны затрудняется отсутствием статистики и информации об основных туристских ресурсах. В связи с этим анализ существующих автоматизированных информационных систем в туризме, изучение основных областей применения ИКТ и разработка рекомендаций по менеджменту туризма, по использованию современных информационных систем представляется особенно актуальным для предприятий туристского сервиса любого уровня. Внедрение современных информационных технологий позволит республике стать более активным участником мирового рынка туризма.

Степень изученности проблемы. Проблемы формирования информационного общества, вопросы использования ИКТ в различных отраслях и сферах национальной экономики исследованы в трудах ведущих ученых-экономистов и специалистов, представителей отечественных и зарубежных школ в области экономической информатики и автоматизированных систем управления.

Среди них важно выделить тех, кто придавал особую значимость проблемам создания автоматизированных информационных систем предприятий. Это, в частности, российские учёные Г.А.Титоренко³, В.П.Косарев⁴, А.Н.Романов, в работах которых представлены методологические основы разработки информационно-коммуникационных технологий, методы анализа информационных систем отраслей и предприятий, В.В. Дик⁵, труды которого посвящены разработке методологии формирования решений в экономических системах и инструментальным средствам их поддержки, М.А.Морозов, в публикациях которого показаны роль и влияние информационных технологий на развитие туристического и гостиничного бизнеса, изложены возможности и преимущества использования глобальных систем бронирования и резервирования туристических услуг в условиях становления российского рынка туризма и гостеприимства, представлены направления использования мультимедийных технологий в социально-культурном сервисе и туризме.⁶ Современные учёные Узбекистана так же уделяют большое внимание разработке и применению информационно-коммуникационных технологий в различных отраслях национальной экономики. Так, А.Н. Арипов⁷ своих работах представил обзор рынка информационно-коммуникационных технологий с точки зрения системного подхода, на основе данного исследования выдвинул концепцию управления на макроуровне. В.К. Кабулов⁸, А.С. Абдугаффаров, Т.Ф.Бекмуратов, С.С. Гулямов⁹, представили в своих трудах новые инновационные подходы по формированию информацион-

³ Титоренко Г.А. Информационные системы в экономике. – М.: Юнити, 2008. - 258с.

⁴ Косарев В.П., Левит Б.Ю., Шурамов Е.Л., Анненков А.П., Лёвочкина Г.А., Мамонтова Е.А. и др. Информационные системы в экономике. – М.: Финансы и статистика, Перспектива, 2004. – 160с.

⁵ Дик В.В. Методология формирования решений в экономических системах и инструментальные среды их поддержки. – М.: Финансы и статистика, 2000. - 300с.

⁶ Морозов М. А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. М: Академия, 2004. – 240с.

⁷ Арипов А.Н. Ахборот коммуникациялар соҳасида бошқарув тизимини такомиллаштириш муаммолари. Икти-сод фанлари номзоди илмий даражасини олиш учун ёзилган диссертация автореферати. -Т: 2004. – 24с.

⁸ Кабулов В.К. Кибернетическая наука Узбекистана: прошлое, настоящее, будущее. // Проблемы информатики и энергетики. – Ташкент, 2004. – № 1. - С. 3-14.

⁹ Гулямов С.С., Абдурахманов К.Х., Абдуллаев А.М., Далабаев Ш.Х. Региональная экономика и управление. - Т.: Fan va texnologiya, 2007, - 750 с.

ных потоков, разработке информационных систем и технологий для различных экономических объектов на основе математического и алгоритмического подхода. Р.Х. Алимов¹⁰, Э.Ж. Жаббаров, Б.Ю. Ходиев¹¹ уделили в своих научных разработках большое внимание эконометрическому анализу и менеджменту информационных систем в Республике Узбекистан. А.Т. Кенжабаев предлагает подходы по формированию национальной системы информатизации в предпринимательской деятельности, Ф.С. Агзамов в своих работах рассматривает эффективность использования Интернет в Республике Узбекистан, динамику его инфраструктуры, предлагает развитие Интернет-технологии на ближайшую перспективу, в научных трудах Б.А. Бегалова¹² выдвинута концепция формирования информационно-коммуникационного рынка в условиях становления информационного общества и методы эконометрического моделирования тенденций их развития, Р.А. Дадабаева, в своих научных работах предлагает перспективные направления развития менеджмента информационных систем в условиях глобализации экономики, А.А. Мусалиев¹³ в публикациях уделяет внимание развитию информационно-коммуникационных технологий в национальной экономике Узбекистана, Д.Ш. Тошпулатов, предлагает многоуровневую систему информационного обеспечения предприятий сельского хозяйства в условиях рынка.

Несмотря на определенный научный задел, накопленный в данной области, необходимо признать, что на сегодняшний день проблемы, относящиеся к вопросам эффективного использования ИКТ в туризме, исследованы недостаточно. Отсутствие цельности в разработке принципиальных основ этого важного вопроса до сих пор не позволяет сформировать эффективные механизмы использования ИКТ на предприятиях туристского сервиса. Изложенные обстоятельства определяют необходимость разработки методов, подходов, принципов и технологии проектирования, создания и эффективного использования ИКТ на предприятиях индустрии туризма различных форм собственности в условиях формирования информационного общества. Актуальность и недостаточная разработанность проблемы позволили определить тему данной диссертационной работы, ее цель и круг решаемых задач.

Связь диссертационной работы с тематическими планами НИР. Выполненная работа непосредственно связана с фундаментальным проектом ОТ-Ф7-123 «Разработка методологии эффективного использования информационно-коммуникационных технологий в туризме», где автор является непосредственным исполнителем.

Цель исследования заключается в разработке научно-теоретических предложений и практических рекомендаций по совершенствованию подходов, механизмов и методов для туристических организаций по выбору информаци-

¹⁰ Гулямов С.С., Алимов Р.Х., Лутфуллаев Х.С. ва бошқ. Ахборот тизимлари ва технологиялари. - Т.: Шарк, 2000. - 640 б.

¹¹ Ходиев Б.Ю., Мусалиев А.А., Бегалов Б.А. Менеджмент информационных систем. - Т.: ФАН, 2007. - 300 с.

¹² Бегалов Б.А. Ахборот-коммуникациялар бозоринг шаклланиш ва ривожланиш тенденцияларини эконометрик моделлаштириш. Иқтисод фанлари доктори илмий даражаси даъвогарлигига диссертация иши. Т.: 2001. - 330 с.

¹³ Мусалиев А.А., Бегалов Б.А. Информационно-коммуникационные технологии в национальной экономике. - Т.: ТГЭУ, 2008. - 146 с.

онно-коммуникационных технологий в сфере туризма для их эффективного проектирования, внедрения и функционирования.

В соответствии с указанной целью поставлены следующие основные задачи исследования:

- изучение методологии функционирования ИКТ на мировом туристическом рынке;
- анализ моделей формирования информационного общества и развития туризма в стране;
- исследование факторов обеспечения эффективности ИКТ;
- изучение роли ИКТ в повышении эффективности и конкурентоспособности оказываемых услуг туристическими организациями;
- исследование ИКТ в туристической отрасли и выделение информационно-насыщенных сегментов в туризме;
- анализ туристских и географических информационных систем, их роли в развитии регионального туризма;
- изучение основных тенденций развития туристского бизнеса и влияния информационных систем на деятельность туроператоров;
- исследование возможностей информационных сетей для развития индустрии путешествий и спектра оказываемых услуг;
- изучение основных индикаторов оценки экономической деятельности предприятий сферы услуг и туризма.

Объект и предмет исследования. Объектом исследования являются предприятия индустрии туризма Узбекистана, а предметом - процессы применения ИКТ в гостиницах и туристических фирмах городов Узбекистана.

Методы исследований. В работе использованы методы системного и эконометрического анализа, выборочных статистических обследований, метод оптимизации, а также методы работы с WEB сайтами и компьютерной сетью Интернет и Интранет.

Гипотеза исследования. Совершенствование и развитие спектра туристических продуктов и услуг на основе эффективного применения современных виртуальных информационных систем и технологий.

Основные положения, выносимые на защиту:

- методические основы и экономические индикаторы для анализа и прогноза развития туристической отрасли на основе применения ИКТ;
- основные положения информационного и программного обеспечения, необходимые для эффективного функционирования туристской отрасли Узбекистана;
- виртуальные системы, как эффективное средство информационной современной рекламной поддержки туризма;
- организационно-экономические механизмы внедрения современных выставочных и информационно-коммуникационных технологий в рамках продвижения турпродукта на рынок туруслуг;
- комплексный анализ и прогноз развития туристской отрасли Узбекистана на основе ИКТ.

Научная новизна диссертационной работы заключается в исследовании и разработке методов, механизмов и технологии проектирования, создания и эффективного внедрения информационно-коммуникационных технологий на предприятиях индустрии туризма различных форм собственности. Нами, в частности:

- осуществлено теоретическое исследование эффективности применения ИКТ применительно к индустрии туризма, установлены основные тенденции, закономерности и пути развития ИКТ и их влияние на эффективную деятельность предприятий индустрии туризма;

- предложены принципы, подходы и пути эффективного внедрения и функционирования ИКТ на предприятиях туристского сервиса;

- разработана методика проектирования, создания и эффективного использования автоматизированных информационных систем управления предприятиями индустрии туризма;

- применен системный подход к исследованию операций в туризме и выделены сегменты, которые наиболее восприимчивы к использованию ИКТ;

- предложены механизмы совершенствования системы управления качеством гостиничных услуг путём внедрения ИКТ в сети гостиниц Malika-Tashkent, Tashkent Palas и Grand Mir;

- представлен новый стратегический подход к формированию туристского продукта на основе использования ИКТ, который характеризуется большей гибкостью и привлекательностью для потребителя, разработаны рекомендации по использованию электронных сетей для организаций индустрии туризма.

Научная и практическая значимость результатов исследования заключается в том, что предпринята попытка в разработке теоретических и практических положений эффективного применения ИКТ в туристической отрасли.

Предложенные в диссертационной работе механизмы, принципы, подходы и технологии создания и внедрения автоматизированных информационных систем существенно повышают эффективность процессов использования современных ИКТ на предприятиях туристической сферы различных форм собственности. Внедрение современных технологий может способствовать укреплению позиций республики на мировом рынке туризма.

Основные теоретические и методические положения и выводы могут быть использованы в преподавании курса «Информатика и информационные технологии», «Основы функционирования систем в сервисе» на факультете «Международный туризм» в ТГЭУ, при подготовке специалистов в области применения информационных технологий для туристского и гостиничного бизнеса, а также в научно-исследовательских разработках по проблемам использования ИКТ в индустрии путешествий.

Реализация результатов. Полученные научные результаты используются в деятельности предприятий туристского сервиса (Акт о внедрении №АК-06-2877 от 9 декабря 2009 г. результатов диссертационного исследования в научно-консалтинговый центр НК «Узбектуризм»). Отдельные положения исследования используются в деятельности гостиниц (Акт о внедрении № 131517-10 от 3 марта 2010 результатов исследования в гостинице «GRAND MIR» и туристи-

ческих фирм Узбекистана (Акт о внедрении № 353 от 5 декабря 2009 г. В ООО «ВИРТА»). Кроме того, положения работы применяются в практической деятельности Ассоциации путешественников RABAT MALIK при организации виртуальных представлений разработанных туров в сети Интернет (Акт о внедрении № 17 от 13 декабря 2008 г.).

Апробация работы. Основные результаты, выводы и предложения автора по диссертации были доложены на Международных конференциях, проведённых в России, на Украине, Казахстане, а так же на республиканских конференциях и семинарах по проблемам эффективного применения ИКТ в различных отраслях национальной экономики страны. В частности на 13-ой Ташкентской международной туристической ярмарке «Туризм по шёлковому пути», проходившей в Ташкенте 17-18 октября 2007 г. автором был сделан презентационный доклад на тему: «Возможности применения информационно-коммуникационных технологий на территории комплекса Хазрет Имам». Автору была вручена почётная грамота лауреата XX Международных Плехановских чтений за проведение презентации по теме «Интернет-среда и туристический бизнес» 6 апреля 2007 г. Результаты исследования были доложены на конференции «Современные информационно-коммуникационные технологии в сервисе и туризме», проходившей 16-18 апреля 2008 г. в Санкт-Петербургском институте гостеприимства, на международных научно-практической конференциях «Проблемы и перспективы развития туристской отрасли» (2008г.) и «Продвижение бренда «Великий Шёлковый путь» на мировой туристский рынок» (2009 г.), проходивших в Ташкенте. На двадцать вторых Международных Плехановских чтений автором был сделан доклад на тему «Виртуальные выставки как новейшие информационные технологии в туризме в условиях интеграции»(2009 г.).

Результаты исследования нашли своё отражение в выполнении фундаментального проекта ОТ-Ф7-123 «Разработка методологии эффективного использования информационно-коммуникационных технологий в туризме».

Разработанная в рамках настоящего исследования электронная выставка была представлена на III Республиканской ярмарке инновационных идей, технологий и проектов, проходившей 1-3 марта 2010 г. в Узэкспоцентре столицы Узбекистана.

Кроме того, работа прошла апробацию и рекомендована к защите на заседаниях кафедры «Информационные системы в экономике» ТГЭУ, на научных семинарах Самаркандского института экономики и сервиса, а также при специализированном совете Д 067.06.01 Ташкентского государственного экономического университета.

Опубликованность результатов. По теме диссертации опубликовано 19 работ, в том числе две монографии, научные статьи в республиканских и зарубежных журналах, общим объёмом 20 п.л.

Структура и объем диссертации. Диссертационная работа состоит из введения, трёх глав, заключения, списка использованной литературы и приложений. Работа изложена на 156 стр. машинописного текста, содержит 30 рисунков и 10 таблиц. Список литературы включает 130 источников.

Во введении обосновывается актуальность выбранной темы, рассматривается состояние и степень её изученности, определяются цель, задачи и методология исследования, научная новизна и практическая значимость полученных результатов.

В первой главе диссертации «Теоретические основы применения информационно-коммуникационных технологий в туризме» дан обзор современного состояния развития туризма Республики Узбекистан в условиях рыночных отношений, определена роль и место ИКТ в предоставлении туристических услуг в Узбекистане, выявлены проблемы эффективного использования ИКТ в предоставлении туристических услуг в Республике Узбекистан.

Во второй главе диссертации «Методические аспекты функционирования объектов туризма в условиях информационного общества» проведено исследование информационного и программного обеспечения туристской отрасли Узбекистана, предложена методика комплексного анализа деятельности предприятий сферы туризма на основе применения ИКТ. Особое внимание уделено разработке путей эффективной организации туристских услуг в условиях мирового финансово-экономического кризиса в информационном обществе.

В третьей главе диссертации «Пути повышения эффективности применения информационно-коммуникационных технологий в туризме Узбекистана» автором разработана адаптивная методика повышения эффективности функционирования туристской отрасли в Узбекистане, предложена эффективная организация туризма в Узбекистане на основе виртуальных информационных систем, показаны перспективы развития туристской отрасли в условиях применения информационно-коммуникационных технологий.

В заключении излагаются основные выводы и предложения автора, вытекающие из содержания проведенного исследования.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИИ

В данной работе большое внимание уделено научно-теоретическому исследованию применения ИКТ в относительно новой для республики индустрии туризма. В условиях глобализации мировой экономики международный туризм играет важную роль в развитии государств, являясь главной составной частью сферы услуг. Несмотря на меньшую, по сравнению с современными промышленными отраслями, капиталоемкость, туризм генерирует большую занятость населения страны, включая создание рабочих мест для работников низкоквалифицированного труда. Туризм и путешествия - это одна из крупнейших в мире отраслей, которая является мощным стимулом глобального экономического развития. По итогам 2009 года в мире на сектор туризма и путешествий приходилось 9,3% от общего объема ВВП, было создано 210 млн. рабочих мест, или 7,4% от общего уровня занятости. В 2008 году было зарегистрировано 922 млн. международных туристских прибытий в разные страны, благодаря чему сумма

поступлений от международного туризма достигла 944 млрд. долл. США.¹⁴ Темпы роста числа занятых в этой сфере в мире в полтора раза выше, чем в других секторах экономики. Туризм оказывает положительное влияние на экономику ещё и тем, что способствует развитию отдалённых районов любой страны, не имеющих промышленности, акцентируя внимание на народных промыслах. Туризм вовлекает в хозяйственную деятельность местные сообщества, тем самым способствуя повышению уровня жизни населения в них.

В работе обосновано, что в развитии туризма огромную роль играет применение ИКТ. Они не только обеспечивают обмен информацией между отдельными пользователями информационно-вычислительных систем, но и создают для них возможности кооперативного использования распределённых информационных ресурсов общества, получения справочной информации, документальной и другой информации из различного рода специализированных информационных фондов. В рассматриваемое нами время туризм просто немыслим без применения ИКТ, так как они оказывают неоценимую информационную помощь и добавляют посредством сети Интернет новый канал реализации туристических услуг - электронный. Основные преимущества ИКТ для туризма представлены на рис. 1.

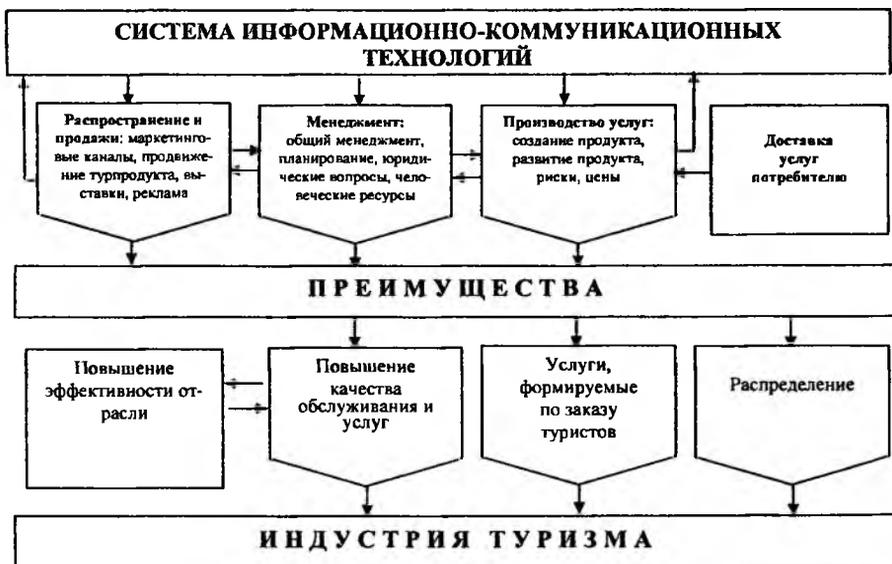


Рис.1. Влияние информационно - коммуникационных технологий на индустрию туризма¹⁵

¹⁴ www.unwto.org – официальный сайт Всемирной организации туризма ЮНВТО (UNWTO), ведущей международной организации в сфере туризма — учреждения Организации Объединенных Наций.

¹⁵ Разработано автором на основе проведённых исследований.

Как показывает опыт, роль ИКТ в туризме велика, ведь именно информация является объектом деятельности туристской отрасли, а именно они способны обработать информацию оптимально, с максимальной эффективностью для отрасли (рис.2).



Рис. 2. Технология передачи и получения информации между всеми участниками индустрии туризма¹⁶

В процессе исследования выявлены основные направления использования ИКТ в туризме. Это - превращение туризма в доходную отрасль национальной экономики путем создания высокорентабельной индустрии туризма, способной производить и реализовывать качественный, конкурентоспособный в условиях международного туристского рынка продукт; увеличение туристского потен-

¹⁶ Разработано автором на основе изучения специальной литературы.

циала республики; сохранение и рациональное использование культурно-исторических и природно-рекреационных ресурсов; обеспечение доступности туристских ресурсов для всех слоев населения, максимальное удовлетворение потребностей в туристских услугах; стимулирование занятости населения; повышение эффективности взаимодействия государственных и частных структур в сфере туризма; развитие малого бизнеса и частного предпринимательства.

Исследование показало, что на экономическом рынке Узбекистана до сих пор не существует единой методики оценки комплексного анализа предприятий туристического сервиса. Это связано с рядом объективных причин:

во-первых, сфера услуг, куда относится туризм, относительно слабо представлена как предметная область экономико-математического моделирования. Имеющийся арсенал методов в большей степени ориентирован на реальный сектор производства. При этом почти нет специализированного инструментария (за исключением методов теории массового обслуживания). Положение усугубляется еще и тем, что инструментарий разработан в дореформенный период, не учитывает современных условий развития туризма в Узбекистане;

во-вторых, каждое предприятие туристского сервиса имеет свои, только ему присущие параметры, а в связи с этим тяжело поддается общей формализации составляющих отрасли.

В работе исследована организационная структура туризма, программная и техническая оснащённость отрасли. В ходе исследования выявлено, что на туристическом рынке Узбекистана представлено более десятка программ автоматизации турфирм. Наиболее известными из них являются: «1С-Рарус: Турагентство», «InTour Office», «Мастер-Тур», «Само-Тур», «ТурВин», «Турботур». Каждая из программных разработок имеет свои особенности и позволяет предприятиям туристической сферы осуществить выбор в зависимости от их технических, функциональных и технологических возможностей.

В целях оптимизации туристической информационной системы региона необходимо учесть интересы максимального числа предприятий и ведомств. Достаточно большие потоки информации циркулируют не только по вертикали, но и по горизонтали: между подразделениями одного ведомства (например, отдельной туристической фирмы), между ведомствами (НК «Узбекитуризм» и НК «Хаво йуллари» и т.д.).

Туристический бизнес – это в первую очередь, коммуникации и общение, которые обеспечивают новые возможности и перспективы. Уже сейчас половина всей выручки, генерируемой через Интернет, приходится на отрасль путешествий и туризма, 62% пользователей, обращающихся в Интернет, ищут тарифы отелей и авиакомпаний, сведения о наличии свободных мест на транспорте и в отелях.¹⁷ Безусловно, кризисы существенно меняют ситуацию на бизнес-карте каждой страны, а также на бизнес-карте целых регионов и материков, «убирая» с поля определённое количество игроков. Но оставшиеся будут вынуждены перемещаться причем не только внутри своей страны, но и вне ее, продолжая ра-

¹⁷ www.orexca.com – официальный сайт компании OREXCA.COM – он-лайн-агентства в Центральной Азии и Закавказье.

ботать. Из этих соображений предполагается объединение туристских предприятий и предоставление им максимального использования всех новейших средств ИКТ под эгидой НК «Узбектуризм». Таким образом, будет создана туристическая информационная система региона – туристический информационный портал. В целях совершенствования функционирования туристской отрасли в работе осуществлен анализ туристических информационных ресурсов Узбекистана. Предлагаемая технология формирования туристических информационных продуктов и услуг представлена на рис.3.

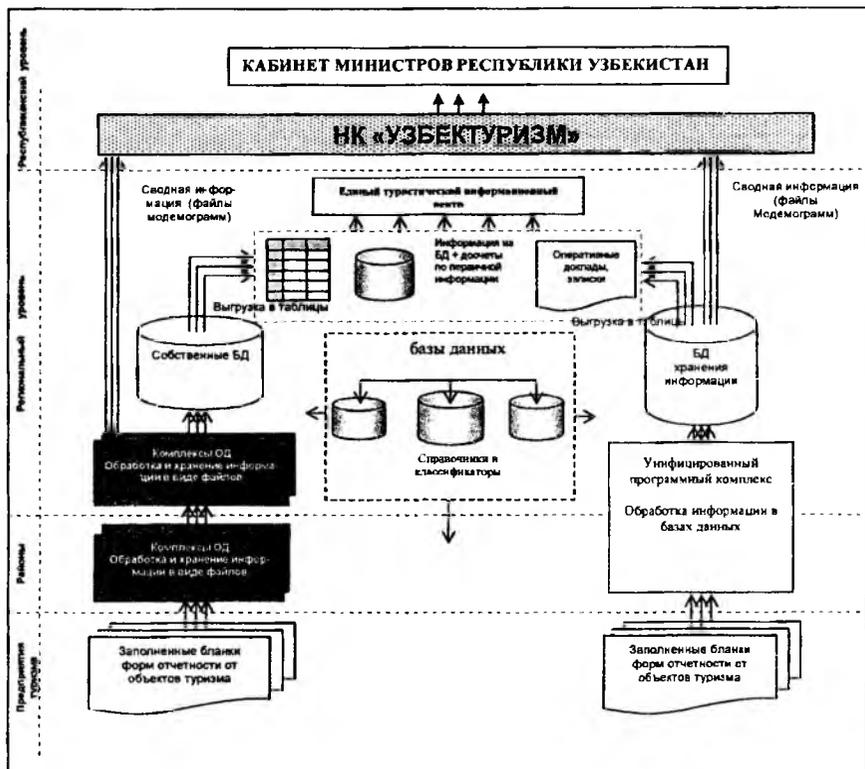


Рис. 3. Предлагаемая технология формирования туристических информационных продуктов и услуг¹⁸

Исследования показали, что создание туристической информационной системы имеет, во-первых, производственно-технологический эффект: внедрение стандартов портала в штатную работу туристических фирм позволит вне-

¹⁸ Схема разработана автором на основе данных туристического информационного центра НК «Узбектуризм».

сти коренные изменения в их производственный, технологический и трудовой процессы, а также изменить условия труда как менеджеров нижнего, так и среднего звена. Кроме того, обязательное внедрение стандартов современного уровня изменит структуру всех производственных операций, снизит затраты рабочего времени на обслуживание клиентов, позволит разработать и внедрить отраслевые нормы и нормативы труда. Во-вторых, в результате создания туристической информационной системы проявляется и социальный эффект. Данный вид эффекта включает несколько аспектов: решение приведенных выше задач позволит обеспечить защиту интересов и прав потребителей, что достигается за счет реализации возможности предоставления клиенту максимально полной и оперативной информации по интересующему его туру.

Проведенные в рамках данной работы исследования свидетельствуют, что необходима разработка специальной технологии развития информационной системы отрасли в современных условиях (рис.4).



Рис.4. Структурно-логическая модель формирования единого туристического информационного пространства Узбекистана¹⁹

Введение системы страхования профессиональных рисков и накопительного страхования бизнеса значительно повысит защищенность потребителей, которые получат реальную возможность удовлетворения претензий в случае невыполнения турфирмами своих обязательств, как по субъективным, так и по объективным причинам. И, конечно же, достигается экономический эффект, так как работа туристического рынка на базе новых ИКТ привлечет дополнительное количество клиентов, что позволит увеличить объем выручки от продажи туров, а, следовательно, и объем налоговых поступлений. Этот результат под-

¹⁹ Разработано автором на основе данных НК «Узбекитуризм».

крепляется еще и тем, что новые условия работы на рынке в значительной мере будут способствовать легализации работы турфирм. Включение отелей Узбекистана и сервисных компаний в информационно-справочный блок и внедрение отраслевых стандартов мирового уровня, а также подключение к глобальным системам распределения (Amadeus, Galileo, Worldspan) позволит привлечь в Узбекистан традиционно путешествующих по развитым странам туристов.

Конечным этапом оптимизации информационной системы региона является разработка программы создания единого регионального туристического информационного пространства на основе интегрированных информационных ресурсов туризма для обеспечения эффективного развития отрасли туризма в целом. Она предусматривает создание единой информационной туристической системы, формирование программно-технической и информационно-аналитической среды, обеспечивающей все уровни управления туристических организаций информацией, необходимой для грамотного принятия решений.

В данной работе обосновано, что одной из форм поддержки предприятий туризма в современных условиях является содействие их интерактивной деятельности. В связи с этим предлагается создание нового информационного продукта «Электронная выставка предприятий туристической отрасли Узбекистана» в сети Интернет. Цель данной разработки заключается в продвижении существующих и создаваемых туристских продуктов и услуг предприятий туризма Узбекистана на региональном, межрегиональном уровне в ближнее и дальнее зарубежье.

Электронная выставка, разработанная в рамках данной работы, представляет собой объединенную базу данных товаров и услуг, производимых и оказываемых предприятиями турсферы Узбекистана. Концептуальная схема построения и функционирования электронной выставки представлена на рис.5.

Данная база позволяет легко найти интересующий объект. Поиск осуществляется по наименованию товара (услуги) или по наименованию предприятия, например, туристических фирм CATS, Ясмينا тур, туристского информационного центра при НК «Узбектуризм», для которых в рамках диссертационного исследования разработаны электронные выставки (достаточно набирать для поиска часть названия объекта). Любое предприятие можно найти по отрасли деятельности (гостиница, турфирма, турагентство), а поиск услуг - осуществлять по наименованию производителя или по укрупненным группам услуг (например, тур, маршрут, бронирование, транспорт и т.д.). Таким образом, удобный поиск предприятий (услуг) осуществляется в базе данных благодаря ее сетевой структуре.

По сравнению с имеющимися базами данных о предприятиях, электронная выставка имеет такие преимущества, как обеспечение детализации данных и их актуализации о предприятиях туризма Узбекистана, более полные и точные данные об услугах с изображением на сайте предприятия.

Виртуальная выставка позволит на современном этапе сэкономить средства на аренду площадей, на содержание ручных проспектов, на транспортные услуги, а также время сотрудников и потенциальных клиентов фирмы.

В целях дальнейшего развития туризма в Республике Узбекистан нами разработан прогноз, по результатам которого число иностранных туристов, приезжающих в страну к 2015 году, должно возрасти до 1 200 000 человек в год. В следствии чего, объём оказанных услуг также увеличится. Это происходит по следующим причинам: правительство Республики Узбекистан оказывает большую помощь в развитии индустрии туризма, Республика Узбекистан является привлекательным районом для иностранных туристов, стоимость услуг в Республике Узбекистан, оказываемых иностранным туристам является наибо-



Рис.5. Концептуальная схема построения и функционирования электронной выставки²⁰

лее низкой, чем в других странах СНГ, стремительно развивающиеся ИКТ оказывают всё большее и большее влияние на развитие отрасли и на привлечение потенциальных туристов в страну.

Дальнейшее инвестирование отрасли позволит ввести в действие старинные памятники архитектуры, искусства, образования древнего Узбекистана, улучшить информационный уровень обслуживания туристов, организовать интересные и познавательные выставки и композиции с помощью применения ИКТ, что позволит привлечь в страну большой поток иностранных туристов.

Таким образом, эффективное использование ИКТ в туризме - актуальнейшая задача дальнейшего становления национальной экономики. Дальнейшее

²⁰ Разработано автором

развитие туризма на базе эффективного применения ИКТ, как нам представляется, может привести к объективному представлению нашей страны на мировом рынке, к росту всей национальной экономики и финансовому благополучию страны.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

1. Проведённое исследование показало, что особое значение ИКТ на предприятиях туристского сервиса определяется рядом факторов: функционирование предприятий в рамках международной экономики, преобразование индустриальной экономики в инновационную экономику и сферу обслуживания, изменение самих организаций по требованиям времени, появление цифровых предприятий. Перечисленные факторы повлияли на изменения в деловой сфере туристского бизнеса, предоставляя множество новых возможностей для управления предприятиями туристского сервиса.

2. В процессе исследования выявлено, что в сферу туризма требуются значительные инвестиции для того, чтобы создать и поддерживать комплексные и динамические базы данных индустрии туризма в целях обеспечения своей конкурентоспособности на рынке. Государственные ведомства, национальные туристские корпорации и организации маркетинга туристских направлений в тесном сотрудничестве с частным сектором и региональными и местными властями должны играть активную роль в создании или организации таких баз данных в качестве открытой инфраструктуры для туристского электронного бизнеса.

3. Как свидетельствует проведённый анализ, необходимо поощрять туристские компании и организации маркетинга туристских направлений к проведению целого ряда работ по совершенствованию деятельности отрасли. Это - разработка стратегий и планов действий по внедрению электронного бизнеса туристскими компаниями в качестве неотъемлемой части их программ основной деятельности; стимулирование и поддержка образования и профессиональной подготовки в области ИКТ и электронного бизнеса для туристских предприятий любых форм собственности и объёма.

4. Исследования показали, что целесообразно принять комплекс мер для развития отрасли: разработка и распространение рекомендаций и положительного опыта, дальнейшее проведение семинаров в различных регионах для пропаганды данной проблематики и удовлетворения специфических местных потребностей, проведение необходимых исследований и сбор информации об использовании ИКТ и Интернета в сфере туризма, разработка стандартов эффективности и воздействия Интернета, а также других новых ИКТ, совместные действия по обеспечению идентификации веб-сайтов турцентров и доступа в них потенциальных туристов и профессионалов сферы туризма.

5. Диссертационное исследование выявило зависимость эффективности работы и жизнестойкости туристических предприятий от степени использования ИКТ. Низкий уровень использования ИКТ в туристской индустрии, особенно малыми и средними предприятиями, вызывает озабоченность в плане их выживания на рынке с острой конкуренцией.

6. Использование Интернет-технологий на предприятиях туристического бизнеса ведет к весьма быстрой перестройке выполнения ключевых бизнес-процессов, превращая данную технологию в ключевой компонент инфраструктуры ИКТ. При этом упрощаются все бизнес-процессы, уменьшается число служащих, а структура предприятий становится более оптимальной и способствует эффективному функционированию предприятия туризма.

7. Проведённые исследования показали, что защита прав потребителей является ключом к росту электронной торговли, т.к. она формирует у клиентов доверие и таким образом расширяет коммерческие возможности для предприятий. В области туризма растут объемы электронных сделок с потребителями. Сама природа туризма вызывает необходимость выбора путешествия клиентами, зачастую за высокую плату, для того чтобы «овладеть» приобретенным продуктом в месте назначения. В этой связи особо серьезные проблемы возникают, если соответствующий продукт не обладает необходимым качеством. На надлежащем уровне следует рассмотреть внедрение систем оперативного разрешения конфликтов и других мер защиты прав потребителей в сфере туристского бизнеса.

8. Исследование выявило, что средства и методы прикладной информатики преимущественно используются в менеджменте и маркетинге туристских предприятий. Между тем новые технологии, основанные на новейшей компьютерной технике, требуют радикальных изменений организационных структур менеджмента туристских предприятий, его регламента, кадрового потенциала, системы документации, фиксирования и передачи информации. Наряду с этим особое значение имеет внедрение информационного менеджмента, значительно расширяющее возможности использования компаниями информационных ресурсов. Развитие информационного менеджмента тесно связано с организацией системы обработки данных и знаний, их последовательного расширения до уровня интегрированных автоматизированных систем управления, охватывающих как по вертикали, так и по горизонтали все уровни и звенья производства сбыта.

9. Использование передовых инновационных технологий также обладает огромным потенциалом в плане оптимизации времени и разнообразия выбора необходимого туристского продукта для путешественников. Благодаря информационным обменам в режиме реального времени, сокращению документации, необходимой при пересечении границ и ликвидации языковых барьеров, при поездках потенциальные туристы получают огромные преимущества.

10. Результаты исследования показали, что использование всего комплекса ИКТ в туризме позволит поднять престиж туристической отрасли на внутреннем рынке, привлечь квалифицированные кадры, повысить уровень профессиональной подготовки специалистов как данной отрасли, так и связанных с ней отраслей национальной экономики. Выход туризма в Узбекистане на уровень мировых стандартов позволит поднять общий уровень престижа страны на международном отраслевом рынке и стать его полноправной составной частью в глобальном мировом пространстве.

СПИСОК ОПУБЛИКОВАННЫХ РАБОТ

1. Жуковская И.Е. Информационные технологии, как фактор экономического роста // Сборник научных трудов международной научно – практической конференции «Актуальные проблемы социально – экономического развития Узбекистана в условиях либерализации и углубления реформ». - Ташкент, 2004.- С. 114-116.
2. Жуковская И.Е. Использование новых информационных технологий, как фактор повышения эффективности деятельности предприятий туристского сервиса в Узбекистане // Сборник научных трудов «Социально – экономические и технико-технологические проблемы развития сферы услуг». - Ростов на Дону, 2005. - С. 39-41.
3. Жуковская И.Е. Информационные технологии в индустрии туризма Узбекистана // Рынок, деньги и кредит. – Ташкент, 2005. - № 6. - С. 29-31.
4. Жуковская И.Е. Место и роль информационно – коммуникационных технологий в туристском образовании // Материалы международной научно – практической конференции «Проблемы образования и занятости молодежи». Самарканд, 2006. - С . 111-113.
5. Жуковская И. Информационные технологии в сфере туризма // Приложение к журналу Новости недели «Деньги», государство Израиль, 19 января 2006 г., С.6-7.
6. Жуковская И.Е. Влияние туризма на экономику страны // Ежеквартальный экономический журнал Республики Казахстан: Экономика, Финансы, Исследования (ЭФИ). – Алматы, 2006.- №4(4). - С.58-61.
7. Жуковская И.Е. Туризм и его влияние на население страны // Экономический журнал Республики Казахстан Аль Пари. – Алматы, 2006.- №3/4. - С. 69-71.
8. Жуковская И.Е. Основные аспекты использования интернет – технологий в туристском бизнесе // Тезисы докладов на международно-практической конференции «Проблемы и перспективы развития туристской отрасли». – Хургада (Египет), 2006. - С. 125-127.
9. Жуковская И.Е., Ли Д.М. Развитие туризма в Узбекистане, как один из факторов повышения уровня жизни населения страны// Материалы международной конференции фонда ООН в области народонаселения (UNFPA) «Население Узбекистана: 15 лет независимого развития», Т.: ЦСЭИ, 2007.- С. 227-229.
10. Жуковская И.Е. Интернет-среда и туристический бизнес //Материалы Двадцатых Международных Плехановских Чтений «Актуальные проблемы экономического развития в современных условиях», 6 апреля 2007, М.: изд-во РЭА им. Плеханова, 2007. С. 248-250.
11. Жуковская И.Е. Информационно-коммуникационные технологии - важный аспект развития информационного общества // Сборник докладов республиканской научно-практической конференции «Ахборотлашган жамиятнинг бориш тенденциялари ва истикболлари», Т.:ТГЭУ, 2007. - С.107-109.

12. Жуковская И.Е., Бегалов Б.А. The basic directions of formation of the market information – communication technologies in tourism. // Сборник докладов республиканской научно-практической конференции «Ахборотлашган жамиятнинг бориш тенденциялари ва истикболлари», Т.: ТГЭУ, 2007. - С.194-196.

13. К вопросу о расширении возможностей использования ИКТ в туризме. // Сб. докладов и тезисн. сообщ. научно-практ. конф. «Продвижение бренда «Великий Шёлковый путь» на мировой туристский рынок. Всемирная туристическая организация – Мадрид - Ташкент, 2008. - С. 179-181.

14. Жуковская И.Е. Информационно-коммуникационная среда в туристском образовании // Сборник докладов международной научно-практической конференции «Проблемы и перспективы развития туристской отрасли», Т.: ТГЭУ, «Иктисодиёт», 2008.- С.24-26.

15. Жуковская И.Е., Бегалов Б.А., Ли Д.М. «Информационно-коммуникационные технологии в туризме Узбекистана». Монография. - Ташкент, изд. «ФАН», АН РУз, 2008. - 135с.

16. Жуковская И.Е., Бегалов Б.А., Ли Д.М. «Информационно-коммуникационные технологии в музейном сервисе». Монография. Изд. «ADIB» Литературного фонда Союза писателей Узбекистана.- Т.:, 2009. - 130 с.

17. Жуковская И.Е. Основные аспекты применения информационно-коммуникационных технологий в туризме и их влияние на развитие отрасли // Иктисодиёт ва таълим. - Ташкент, 2009.- №2.- С.130-134.

18. Жуковская И., Ли Д., Ражабов Н. Перспективы развития туризма в Хорезме // Экономический вестник Узбекистана. - Ташкент, 2009.- №2. - С.125-127.

19. Жуковская И.Е. Виртуальные выставки как новейшие информационные технологии в туризме в условиях мировой интеграции // Материалы Двадцать вторых Международных Плехановских Чтений 10 апреля 2009, М.: ГОУ ВПО «РЭА им. Плеханова», 2009. - С. 328-330.

РЕЗЮМЕ

диссертации соискателя Жуковской И.Е. на тему: «Исследование процессов эффективного использования информационно-коммуникационных технологий в туризме» на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.14 – «Информационные системы и технологии в экономике»

Ключевые слова: Информационно-коммуникационные технологии (ИКТ), предприятие туристского сервиса, финансово-экономические показатели, управление, эффективность, технология, математические методы, виртуальное представление, бронирование, эффективность, корпоративная система, функционирование информационных систем

Объекты исследования: НК «Узбектуризм», предприятия и организации туристической сферы республики Узбекистан

Цель работы: исследование и разработка научно-теоретических предложений и практических рекомендаций по совершенствованию подходов, механизмов и методов для туристических организаций по выбору информационно-коммуникационных технологий в сфере туризма для их эффективного проектирования, внедрения и функционирования.

Метод исследования: в работе использованы методы системного и эконометрического анализа, выборочных статистических обследований, метод оптимизации, а также методы работы с WEB сайтами и компьютерной сетью Интернет и Интранет.

Полученные результаты и их новизна: осуществлено теоретическое исследование эффективности применения ИКТ применительно к индустрии туризма, установлены основные тенденции, закономерности и пути развития ИКТ и их влияние на эффективную деятельность предприятий индустрии туризма; предложены принципы, подходы и пути эффективного внедрения и функционирования ИКТ на предприятиях туристского сервиса; разработана методика проектирования, создания и эффективного использования автоматизированных информационных систем управления предприятиями индустрии туризма; применен системный подход к исследованию операций в туризме и выделены сегменты, которые наиболее восприимчивы к использованию ИКТ; предложены механизмы совершенствования системы управления качеством гостиничных услуг путём внедрения ИКТ в сети гостиниц Malika-Tashkent, Tashkent Palas и Grand Mir, представлен новый стратегический подход к формированию туристского продукта на основе использования ИКТ, который характеризуется большей гибкостью и привлекательностью для потребителя, разработаны рекомендации по использованию электронных сетей для организаций индустрии туризма;

Практическая значимость: предложенные в диссертационной работе механизмы, принципы, подходы и технологии создания и внедрения автоматизированных информационных систем существенно повышают эффективность процессов использования современных ИКТ на предприятиях туристической сферы различных форм собственности. Внедрение современных технологий может способствовать укреплению позиций республики на мировом рынке туризма. Основные теоретические и методические положения и выводы могут быть использованы в преподавании курса «Информационные технологии в туризме», «Основы функционирования систем в сервисе» на факультете «Международный туризм» в ТГЭУ, при подготовке специалистов в области применения информационно-коммуникационных технологий для туристского и гостиничного бизнеса.

Степень внедрения и экономическая эффективность: полученные научные результаты внедрены в деятельности гостиниц Malika-Tashkent, Tashkent Palas и Grand Mir, НК «Узбектуризм» и ООО «ВИРТА», Ассоциации путешественников RABAT MALIK. Годовая экономическая эффективность составляет около 15 млн. сумм.

Область применения: предприятия туристского сервиса.

Иқтисод фанлари номзоди илмий даражасига талабгор Жуковская Ирина Евгеньевнанинг 08.00.14 – «Иқтисодиётда ахборотлар тизими ва технологиялари» ихтисослиги бўйича «Туризмда ахборот-коммуникация технологияларидан самарали фойдаланиш жараёнининг тадқиқи» мавзусидаги диссертациясининг

РЕЗЮМЕСИ

Таянч (зиг муҳим) сўзлар: ахборот-коммуникация технологиялари (АКТ), туризм сервиси корхонаси, молиявий-иқтисодий кўрсаткичлар, бошқарув, самарадорлик, технология, математик усуллар, виртуал тақдимот, брон қилиш, корпоратив тизим, фаолият кўрсатиш, ахборот тизимларининг самарадорлиги.

Тадқиқот объектлари: «Ўзбектуризм» МК, Ўзбекистон Республикаси туризм соҳасининг корхоналари ва ташкилотлари.

Ишнинг мақсади: бозор иқтисодиёти шароитида туризм соҳаси учун ахборот-коммуникация технологияларини самарали лойиҳалаштириш, жорий қилиш ва фаолият кўрсатишни такомиллаштиришнинг ёндашувлари, механизмлари ва усуллари бўйича илмий-назарий ва амалий тавсияларни ишлаб чиқишдан иборат.

Тадқиқот методлари: илмий ишда тизимли ва эконометрик таҳлил усуллари, иқтисодий-математик усуллар, оптималлаштириш усуллари ва шахсий компьютерлар амалий дастурларидан фойдаланилди.

Олинган натижалар ва уларнинг янгилиги: АКТ ривожлантиришнинг асосий тенденциялари, қонуниятлари ва йўллари, уларнинг туризм саноати корхоналарининг самарали фаолиятига таъсири аниқланган; туризм сервиси корхоналарида АКТни самарали жорий этиш тамойиллари, ёндашувлари ва йўллари тақлиф этилган; туризм саноати корхоналарида автоматлаштирилган бошқарув ахборот тизимларини лойиҳалаштириш, ишлаб чиқиш ва улардан самарали фойдаланиш методикаси яратилган; туризмдаги операцияларни тадқиқ этишга нисбатан тизимли ёндашув қўлланилиб, АКТдан фойдаланиши қулай бўлган сегментлар ажратилган; Tashkent, Tashkent Palas ва Grand Mir меҳмонхоналари тармоғида АКТни жорий этиш йўли билан меҳмонхона хизматларининг сифатини бошқариш тизимини такомиллаштириш механизмлари ишлаб чиқилган; истеъмолчилар учун мослашувчанлиги ва жозибадорлиги билан ажралиб турувчи туризм маҳсулотини шакллантиришга нисбатан янги стратегик ёндашув ишлаб чиқилган; туризм хизматларининг мослашувчан пакетини шакллантириш учун туризм операторларининг ахборот тизимларига нисбатан қўйиладиган талаблар ифодаланган; туризм саноати ташкилотлари учун компьютер тармоқларидан фойдаланишга доир тавсиялар ишлаб чиқилган.

Амалий аҳамияти: туризм соҳаси корхоналарини ривожлантиришга йўналтирилган илмий асосланган тавсия ва тақлифлардан фойдаланиш имконияти билан белгиланади. Бу ерда амалга оширилган назарий ва таҳлилий хулосалар туризм тармоғи учун мутахассислар тайёрлашда олий ўқув юр்தларида барча ихтисосликлар бўйича ўқув материали сифатида қўлланиши мумкин.

Татбиқ этиш даражаси ва иқтисодий самарадорлиги: олинган натижалардан туризм фирмаларини ва меҳмонхона мажмуаларини бошқаришда фойдаланиш мақсадга мувофиқ. Диссертация тадқиқотининг натижалари «Malika», «Tashkent Palas», «Grand Mir» меҳмонхоналари, «Ўзбектуризм» МК, RABAT MALIK саёҳатчилар ассоциацияси ва ОАЖ «ВИРТА» туристик фирмасининг фаолиятида жорий этилди. Йиллик иқтисодий самарадорлик 15 млн. сумни ташкил қилди.

Қўлланиш (фойдаланиш) соҳаси: сайёҳлик сервиси корхоналари

RESUME

of I.Ye. Zchukovskaya's dissertation on the theme «Research of the effective utilization processes of the information and communication technologies in tourism» for applying the scientific degree of the candidate of economic sciences of 08.00.14 specialty – «Information systems and technologies in economy»

Key words: Information and communication technologies (ICT), enterprise of the tourist service, financial and economic indicators, management, effectiveness, technology, mathematic methods, virtual representation, armoring, corporate system, information system functioning

Research objects: National Company of «Uzbektourism», enterprises and organizations of the tourist sphere of the Republic of Uzbekistan

Purpose of work: research and elaboration of scientific and theoretical proposals and practical recommendations on the improvement of approaches, mechanisms and methods for tourist organizations at the choice of information and computer technologies in the sphere of tourism for their effective designing, inculcating and functioning.

Method of research: the methods of the system and econometric analysis, of selective statistical inspections, the method of optimization, and also the methods of work with WEB sites and a computer network the Internet and Intranet are used in the work.

The results obtained and their novelty: theoretical research of the ICT application effectiveness with the reference of the tourism industry has been carried out; the basic tendencies, laws and the ways of the ICT development and their influence on the effective activity of the tourism industry enterprises have been established; the principles, approaches and the ways of the effective ICT inculcating and functioning at tourist service enterprises have been proposed; the technique of design, creation and effective utilization of the automated information control systems over tourism industry enterprises has been developed; the system approach to research of operations in tourism has been applied and the segments which are the most susceptible to ICT utilization have been underlined; the mechanisms of the control system perfection over the quality of hotel services by the ICT introduction into the networks of Malika - Tashkent, Tashkent Palas and Grand Mir hotels have been proposed; the new strategic approach to the formation of a tourist product on the basis of usage of the ICT which is characterized by greater flexibility and attraction for the consumer has been presented; the recommendations on the usage of electronic networks for tourism industry organizations have been elaborated.

Practical value: the mechanisms proposed in dissertation work. the principles, approaches and technologies of the creation and inculcation of the automated information systems essentially raise the effectiveness of the usage of modern ICT processes at the enterprises of the tourist sphere of various forms of ownership. The inculcation of modern technologies can promote strengthening the positions of the Republic on the world tourism market. The basic theoretical and methodical statements and conclusions can be used in teaching the course "Information technologies in tourism", "Bases of functioning the systems in service" at the "International tourism" department of TSUE. at training the specialists in the field of information and communication technologies application for the tourist and hotel business.

Degree of embed and economic effectivity: the received scientific results are introduced into the activity of Malika-Tashkent, Tashkent Palas и Grand Mir hotels, «Uzbektourism» NC and «VIRTA» Ltd. «RABAT MALIK» travellers' associations. The annual economic effectiveness makes about 15 million soums.

Field of application: enterprises of tourist service.