

Понятие и состав информационного обеспечения туризма



Цель лекции : Ознакомить слушателей с понятием «информация» и дать общее представление о составе информационного обеспечения туризма.

- Структура лекции:
- 1. История развития информационных технологий
- 2. Классификация информационных систем и технологий в туризме
- 3. Государственные и муниципальные информационные системы в туризме

Одним из важнейших элементов туристской деятельности является информация, которая функционирует в сфере туризма на различных уровнях. Особенно актуально для сферы туристского бизнеса, так как именно оперативность, надежность, точность, высокая скорость обработки и передачи информации во многом определяют эффективность управленческих решений в этой области. Реализация этих условий возможна только в рамках формирования и применения современного информационного обеспечения туризма.

- **Информация** - это совокупность каких-либо сведений, данных, категория нематериальная и атрибутивная, то есть она является неотъемлемым свойством какого-либо материального объекта или процесса.
- Совокупность всей информации, необходимой для функционирования туристской системы на том или ином уровне управления, представляет собой **информационную базу данных туризма**.
- **Информационное обеспечение туризма** - это совокупность информационной базы данных туризма и специализированных информационных технологий, предназначенных для ее обработки, которые обеспечивают эффективное функционирование туристской системы на различных уровнях управления туризмом.
- **Информационная система туризма** - совокупность информационной базы данных туризма, специализированных информационных технологий для ее обработки и технических средств.

Любые информационные и управленческие процессы в сфере туризма включают в себя разнообразные процедуры регистрации, сбора, передачи, хранения, обработки, выдачи информации и принятия управленческих решений. Информационные технологии представляют собой процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, предоставления, распространения информации и способы осуществления таких процессов и методов в различных информационных системах.

История развития информационных технологий может быть разбита на несколько этапов

- *Первый этап - это ручная технология сбора и обработки информации, господствовавшая до второй половины 19 века*
- **Основными инструментами являлись:** перо, чернила и простейшие счетные аппараты, а средства коммуникации были представлены в форме курьерской и почтовой связи.
- **Основная цель данной технологии:** представление информации в нужной форме

Второй этап- в конце 19 века началась так называемая механическая технология.

- **Основными инструментами являлись:** пишущая машинка, телефон, фонограф, почта оснащенная более совершенными средствами доставки
- **Основная цель данной технологии:** представление информации в нужной форме более удобными средствами

Третий этап- 40 - 60 годы 20 века связывается этап электрический технологии

- **Основными инструментами являлись:** большие ЭВМ с сопутствующим ПО, электронные пишущие машинки, копировальные машины, диктофоны, копировальные аппараты
- **Основная цель данной технологии:** с формы представления информации акцент постепенно перемещается на формирование ее содержания.

Четвертый этап - с середины 80-х годов 20 века называют компьютерным этапом или этапом новых технологий

Основными инструментами являлись: ПК с большим количеством стандартных продуктов разного назначения

- **Основная цель данной технологии:** создают системы поддержки принятия решений. Подобные системы имеют встроенные элементы анализа и искусственного интеллекта для разных уровней управления. Они реализуются на ПК и используют телекоммуникационную связь.

Современный уровень развития бизнеса предъявляет принципиально новые требования к информационному обслуживанию:

- обеспечение скорости передачи информации,
- актуальность информации,
- достоверность и своевременность предоставленной информации конечному пользователю.

В системах организационного управления наиболее распространены автоматизированные информационные технологии, в которых выработка управляющего воздействия возложена на человека — ЛПР (лицо, принимающее решение). К таким системам относятся практически все информационные системы, используемые в области туризма.

Современные информационные системы туризма состоят из нескольких видов обеспечивающих подсистем, к которым относятся:

- техническое обеспечение;
- программное обеспечение;
- информационное обеспечение;
- организационное обеспечение;
- правовое обеспечение;
- эргономическое обеспечение.

Техническое обеспечение представляет собой комплекс технических средств, обеспечивающий функционирование информационной системы туризма.

В него входят персональные компьютеры, периферийное оборудование (принтеры, сканеры, плоттеры и т.д.), средства коммуникации и связи (модемы, сетевые платы и т.д.), а также средства оргтехники (копировальные аппараты, факсы и т.д.). Средства оргтехники целесообразно включать в техническое обеспечение информационной системы туризма, так как они органично встраиваются в систему сбора, передачи и обработки туристской информации и являются неотъемлемым атрибутом современного туристского офиса. Кроме того, функции принтера, копировального аппарата, факса могут выполняться одним устройством. Выбор необходимого состава технических средств должен определяться, прежде всего, функциональными задачами информационной системы туризма и соответствующими задачами управления в туризме.

Программное обеспечение - это совокупность программ и документации на них, реализующих основные функции информационной системы туризма. Рынок программного обеспечения, предназначенный для реализации задач в области туризма, достаточно обширен. Необходимость разработки собственного программного обеспечения возникает только в случае решения уникальных задач.

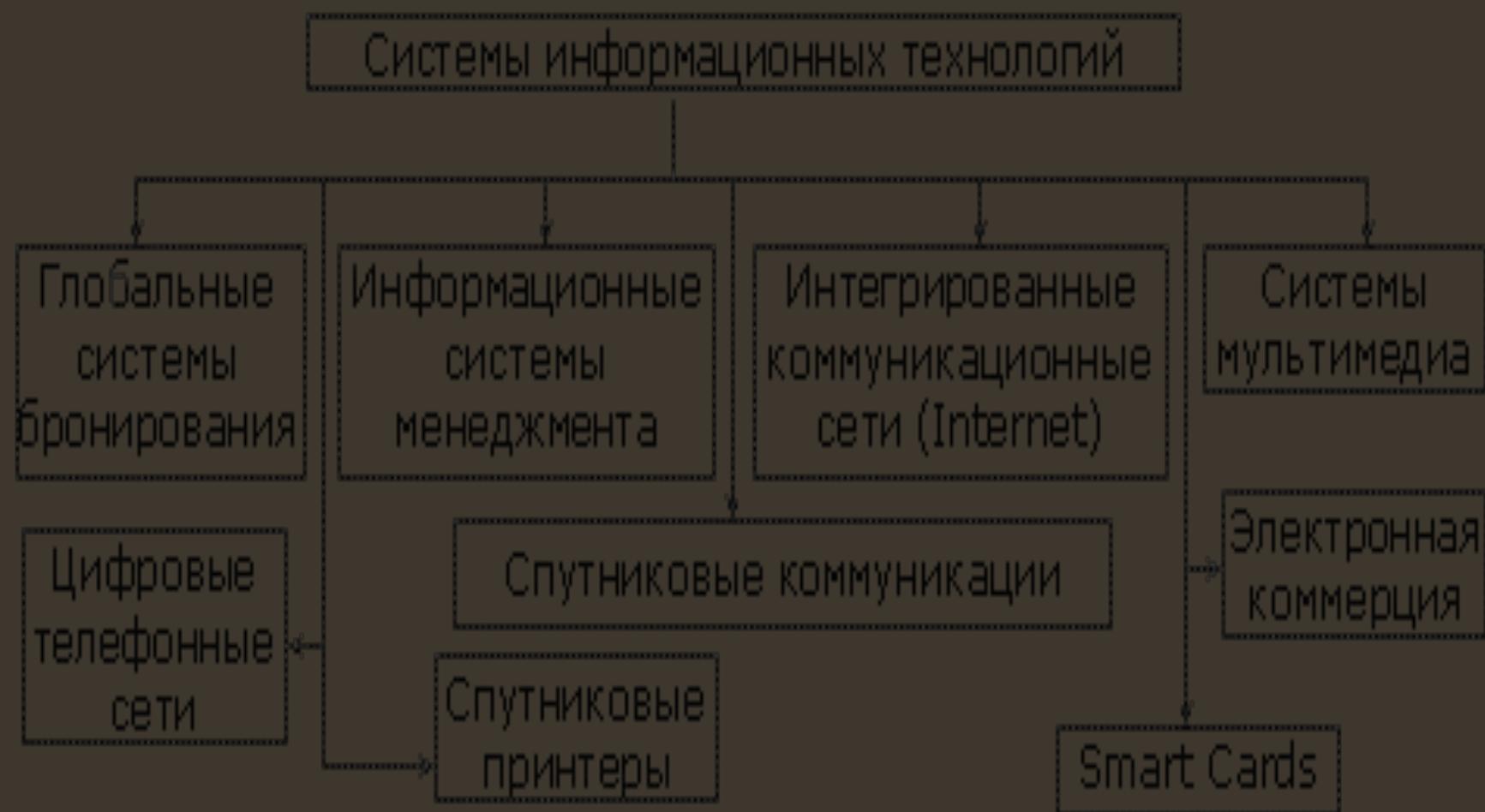
Информационное обеспечение туризма представляет собой совокупность информационной базы туризма и средств и методов ее обработки, другими словами, специализированных информационных технологий. Создание информационной базы в области туризма является одной из сложнейших проблем. Прежде всего встают вопросы проектирования эффективной информационной базы, которые являются определяющим условием успешной работы всей системы в будущем. Не менее трудоемкой задачей является наполнение информационной базы конкретными данными.

Организационное обеспечение представляет собой комплекс методов и правил организации работы с информационной системой туризма, а также описание должностных инструкций пользователей данной информационной системы. В сложных информационных системах этот вид обеспечения играет весьма важную роль, так как он определяет порядок функционирования информационной системы туризма, согласование всех управленческих воздействий, которые генерируются на основе этой информационной системы. Несоблюдение правил пользования информационной системой и невыполнение должностных инструкций может привести к неадекватности базы данных, и, как следствие, к принятию неправильных управленческих решений в сфере туризма.

Правовое обеспечение включает в себя комплекс правовых норм и прав пользователей информационной системы туризма. Именно эта подсистема обеспечивает ограничение доступа к данным различных категорий пользователей, как правило, путем организации парольного доступа. Кроме того, в настоящее время одними из важнейших вопросов становятся проблемы защиты информации от несанкционированного доступа.

Подсистема эргономического обеспечения предполагает разработку рекомендаций и норм правильной организации рабочего места пользователя системы, в том числе, правильное расположение компьютеров в помещении, соблюдение необходимого уровня освещенности, установление нормирования работы пользователя за компьютером и т.п.

Внедрение современных информационных технологий должно обеспечивать выполнение ряда требований, в том числе, наличие удобного дружественного интерфейса, обеспечение безопасности с помощью различных методов контроля и разграничения доступа к информационным ресурсам, поддержку распределенной обработки информации, использование архитектуры клиент -сервер, модульный принцип построения систем, поддержку технологий Internet / intranet и т.д.



Глобальная дистрибуторская система (англ. Global Distribution System, GDS) — международная компьютерная система бронирований, дающая возможность сотням тысяч туристских агентств, подключённых к терминалам глобальных дистрибуторских систем предоставлять своим клиентам полный спектр услуг по бронированию в режиме реального времени.

Информационная система менеджмента - это программное обеспечение служащее для электронной обработки информации на основе архитектуры «клиент—сервер». Система позволяет обеспечить одновременную работу до 30 тысяч пользователей.

Все компоненты системы настраиваются на конкретное предприятие и позволяют обеспечивать внедрение эволюционным путем. Заказчик может выбрать оптимальную конфигурацию из более чем 800 готовых бизнес-процессов.

В состав системы входят следующие подсистемы, построенные по модульному принципу: IS — отраслевые решения; WF — управление информационными потоками; PS — проекты; AM — основные средства; CO — контроллинг; FI — финансы; SD — сбыт; MM — управление материальными потоками; PP — планирование производства; QM — управление качеством; PM — техническое обслуживание и ремонт оборудования; HR — управление персоналом.

1С:ПРЕДПРИЯТИЕ, БОСС-КОРПОРАЦИЯ, ORACLE E-BUSINESS SUITE

- *Электронная коммерция* — это коммерческая деятельность, имеющая целью получение прибыли и основанная на комплексной автоматизации коммерческого цикла за счет использования компьютерных сетей.
- Объектами электронной коммерции являются различные товары, услуги и информация.

Электронная коммерция строится на трех основных технологиях:

- возможность поставщику разместить в сети Интернет информацию о своих товарах или услугах и принимать заказы на них электронным путем;
- возможность покупателю получить доступ к электронным каталогам компаний-поставщиков и заказывать товары или услуги онлайн;
- система электронных платежей.

Смарт-карта представляет собой одну из разновидностей электронных идентификаторов.

Основное ее назначение – хранение в своей памяти различных конфиденциальных данных (паролей, электронных сертификатов, профилей, электронных ключей), необходимых для авторизации пользователя при доступе к защищенным ресурсам (информационным, финансовым, транспортным и т.д.).

Smart Card Basic Function



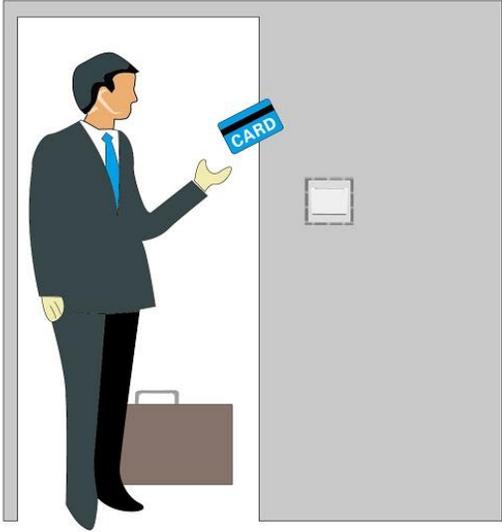
Chick-in



Card Making

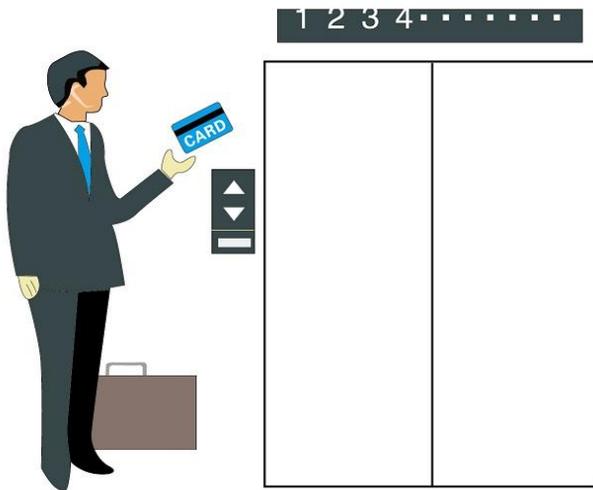


Open Door



Card for energy saver

Smart Card Extensive Function



Elevator Controller



Dining system



Sports system



Shopping system

Задание на семинар.

Ответить на следующие вопросы:

1. Дайте понятие государственных информационных систем.
2. Что относится к государственным информационным системам туризма?
3. Каковы цели создания государственных информационных систем туризма?
4. Дайте характеристику основных государственных информационных систем туризма.
5. Каково использование государственных информационных систем туризма?
6. Какие законы регулируют отношения, возникающие в сфере информационного обеспечения туризма?
7. Дайте краткую характеристику закону республики Казахстан от 24 ноября 2015 года № 418V «Об информатизации»