

Кулуева Ф.Ш.

**Использование
информационных
и коммуникационных
технологий в обучении
студентов колледжей**

Kulueva F.Sh.

**Use of information and
communication technologies
in training of college students**

Кулуева Ф.Ш.

**Колледж студенттерін
оқытудағы ақпараттық және
коммуникативтік
технологияларды қолдану**

В Кыргызстане идет активное внедрение информационных технологий в учебные программы средних профессиональных учебных заведений для подготовки туристских кадров. В данной работе приведены различные виды ИКТ используемых в колледжах при подготовке кадров по направлению туризма и анализ их возможностей.

Ключевые слова: информационные и коммуникационные технологии, ICANN, глобальная дистрибутивная система, AMADEUS.

There is ongoing active introduction of information technology into the curricula of colleges on training of tourism personnel in Kyrgyzstan. This paper presents different types of ICT use in colleges in training towards tourism industry and the analysis of their features.

Key words: information and communication technologies, ICANN, global distributive system, AMADEUS.

Қырғызстанда турист мамандарын дайындау үшін орта кәсіби оқу орындарының оқу бағдарламасында ақпараттық технологияларды іске асыру белсенді жүзеге асырылуда. Бұл жұмыста туризм бағытындағы мамандарды дайындауда колледжде қолданылатын ақпараттық және коммуникативтік технологиялардың әр түрі көрсетілген.

Түйін сөздер: ақпараттық және коммуникативтік технологиялар, ICANN, жаһандық дистрибутивтік жүйе, AMADEUS.

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ И КОММУНИКАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБУЧЕНИИ СТУДЕНТОВ КОЛЛЕДЖЕЙ

Введение

Мировая туристская индустрия в условиях растущей глобализации представляет приоритетный интерес и большие перспективы для Кыргызской Республики. Поскольку большую часть территории Кыргызстана занимают горы, то именно они являются наиболее привлекательным ресурсом для туристов дальнего зарубежья. Развитие индустрии туризма способствует снижению уровня безработицы в регионе, значительному увеличению поступлений в местные бюджеты, благоустройству территорий [1].

Одна из причин подобного противоречия заключается в отсутствии надежной и достоверной информации о состоянии рынка и привычного для западного клиента сервиса, базирующегося на всех возможностях, обеспечиваемых современными средствами связи. Особенности реализации туристского продукта не позволяют говорить о полноценном рынке без соответствующего информационного обеспечения. Именно информационные потоки обеспечивают связи между производителями туристских услуг. Они идут не только в виде потоков данных, но выступают так же в форме услуг и платежей. Услуги, например ночевка в гостинице, аренда автомобиля, комплексные туры и места в самолетах не пересылаются турагентам, которые в свою очередь не хранят их до тех пор, пока не продадут потребителям. Передается и используется информация о наличии, стоимости и качествах этих услуг. Точно так же реальные платежи не переводятся от турагентов турпоставщикам, а комиссионные – от турпоставщиков турагентам.

Поэтому туризм – как международный, так и внутренний, – сфера растущего применения информационных технологий. Система информационных технологий, используемых в туризме, состоит из компьютерной системы резервирования, системы проведения телеконференций, видеосистем, компьютеров, информационных систем управления, электронных информационных систем авиалиний электронной пересылки денег, телефонных сетей, подвижных средств сообщения и т.д. При этом необходимо отметить, что эта система технологий развертывается не туристскими агентствами, гостиницами или авиа-

компаниями каждым в отдельности, а всеми ими. Более того, использование каждым сегментом туризма системы информационных технологий имеет значение для всех остальных частей. Например, системы внутреннего управления гостиницей могут быть связаны с компьютерными глобальными сетями, которые обеспечивают, в свою очередь, основу для связи с гостиничными системами резервирования, которые, уже в обратном направлении, могут быть доступны туристским агентствам через их компьютеры. Следовательно, здесь имеем дело с интегрированной системой информационных технологий, которая распространяется в туризме. Становится ясно, что в туристской индустрии распространяются не компьютеры, не телефоны и не видеотерминалы сами по себе – здесь функционирует система взаимосвязанных компьютерных и коммуникационных технологий. Кроме того, отдельные компоненты туристской отрасли тесно взаимосвязаны друг с другом – ведь многие турпроизводители вертикально или горизонтально вовлечены в деятельность друг друга [1].

Результаты и обсуждение

На сегодняшний день развитие туризма в регионах Кыргызстана затрудняется плохим состоянием туристской инфраструктуры, отсутствием целенаправленной политики, социально-экономической нестабильностью. Существующие проблемы информационного обеспечения туристского бизнеса на региональном уровне можно решить путем использования в планировании и управлении туристских информационных систем. Основная проблема в том, что нынешние специалисты – это вчерашние студенты колледжа – не получившие знания в области использования ИКТ в профессиональной деятельности.

Современное развитие общества характеризуется стремительным развитием информационных и коммуникационных технологий (ИКТ), используемых во многих сферах человеческой деятельности, в том числе и в сфере туризма.

Специфика использования ИКТ фирмами туристской направленности предполагает:

- применение систем, для выявления потребностей клиентов;
- автоматизированный поиск и накопление информации в информационных системах для формирования запроса;
- моделирование процессов, связанных с разработкой маршрута, состава услуг; информа-

ционное взаимодействие, связанное с бронированием и резервированием мест на транспорте и гостиницах;

- комплектование состава услуг, продвижение и реализацию туров с помощью информационных систем;
- автоматизацию процессов заключения договоров с поставщиками;
- расчет стоимости тура.

Применение ИКТ становится неотъемлемым условием повышения конкурентоспособности любого сервисного предприятия, а именно уменьшается время обслуживания клиентов, повышается предложение услуг потребителям, улучшается качество услуг [2].

Преимущество современных информационных технологий (наглядность, возможность использования комбинированных форм представления информации, обработка и хранение больших объемов информации, доступ к мировым информационным ресурсам) становится основой поддержки процесса образования.

Необходимым условием для успешного внедрения компьютерных технологий является стимул студента на информационную культуру и необходимость быть компетентным в данной области: уметь не только пользоваться современной техникой и грамотно применять их технологии в профессиональной деятельности, но и обрабатывать необходимую информацию, свободно пользоваться Интернетом, коммуникационными сетями, офисной оргтехникой (телефон, факс, ксерокс); офисной программой (Microsoft Office-Word, Excel, PowerPoint, Access). Рассмотрим схему используемых информационных систем в сфере туризма (см. рисунок).

1) Информационные технологии на базе Microsoft Office включает в себя работу с текстовыми документами; выполнение расчетов, построение графиков, применение электронных географических карт, проведение экономического анализа, моделирования и оптимизация решения различных экономических ситуаций с помощью электронных таблиц; оформление буклетов, информационных стендов, визитных карточек учреждения; создание информационных баз данных; создание презентаций в программе PowerPoint и ведение внутреннего документооборота и бухгалтерии.

2) Мультимедийные технологии включают в себя внедрение электронных справочников и каталогов, которые выпускаются в книжном исполнении, на видеокассетах, на CD и DVD дисках, в сети Интернет. Электронные каталоги

позволяют виртуально путешествовать по предлагаемым маршрутам, просмотреть эти маршруты в активном режиме, получить информацию о стране, объектах по трассе маршрута, дан-

ные о гостиницах, кемпингах, мотелях и других средствах размещения, ознакомиться с системой льгот и скидок, а также законодательством в сфере туризма [3].



Рисунок – Схема автоматизации туристских комплексов

3) Интернет позволяет туристским организациям без больших затрат получить доступ к большим группам потребителей с целью передачи конкретной информации о предлагаемых продуктах и об организации их продаж; надежно распространять полную и подробную информацию о своей деятельности; быстро и эффективно принимать заявки клиентов и производить бронирование необходимых услуг; сократить расходы на производство и распространение печатной продукции; ускорить и упростить взаимодействие с партнерами на рынке. Интернет позволяет туристам: самостоятельно планировать поездку, составить маршрут, бронировать и оплатить место в гостинице, экскурсии, билеты на самолет, поезд или круиз и др. Для того чтобы облегчить получение информации о путешествиях и туризме пользователями Интернета, Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN) решила

выделить новый домен специально для туристского бизнеса «.travel», который внедряется в настоящее время. Сегодня большинство кыргызских туристских компаний используют Интернет как большую доску объявлений для рекламы своих возможностей по организации туристского обслуживания. В настоящее время существуют виртуальные посредники – сайты гостиниц, авиакомпаний, туристских фирм. Это позволяет туристу непосредственно, без участия туристских фирм, получать информацию о туре и заказывать услуги в любом сочетании производителей и посредников. Из общей массы приобретаемых через Интернет услуг свыше 60% туристов используют Интернет для поиска подходящих туров. Согласно исследованиям, разработка и внедрение новых онлайн-технологий приведет к дальнейшему увеличению количества бронирований туристских услуг в Интернете [3].

В Кыргызстане туристский бизнес по Интернету пока играет незначительную роль, большая часть населения имеют ограниченный доступ к Интернету, предоставляющие туристские услуги небольшие компании не имеют своих веб-сайтов, учебные заведения имеют невысокого уровня технического и методического обеспечения, что ограничивает информационную обеспеченность специалистов и обучающихся. Основные направления мероприятий по развитию туризма в стране, включающие улучшения информационно-коммуникационного обеспечения отрасли, отражены в Программе мероприятий по развитию туризма в Кыргызской Республике до 2010 года [4]

4) Прикладные программы. Разработками прикладных программ для туристского и гостиничного бизнеса в настоящее время занимаются несколько российских фирм: «Арим-Софт» (программы TurWin, «Чартер», «Овир»), «Само-Софт» (программа «Само-Тур»), компания «Мега-тек» (программный комплекс «Мастер-Тур»), «Туристские технологии» (программа комплексной автоматизации «Туристский офис»), «Интур-Софт» (программа Travel Agent-2000), ANT-Group (система ANT-Group), «Рек-Софт» (комплекс «Эдельвейс», «Барсум», «Реконлайн») и др. [3]. Перечисленные программные продукты позволяют автоматизировать внутреннюю деятельность туристской фирмы (вести справочные базы данных по клиентам, партнерам, гостиницам, транспорту, посольствам; учет туров и платежей, прием заказов и работу с клиентами, формирование выходных документов и т.д.).

5) Информационные технологии в системах управления гостиничным комплексом включают в себя следующие типовые службы: служба управления номерным фондом; административная служба; коммерческая служба; служба питания; инженерно-технические службы; вспомогательные службы. Для управления гостиничными комплексами разработан ряд автоматизированных систем управления гостиницей: Hotel-2000, «Русский отель», «Отель-Симпл», Fidelio, Ажур Hotel, «Дип-Пансион», Nimeta [5].

6) Электронные системы бронирования и резервирования. Их разработка и внедрение становятся приоритетной задачей всех участников современного туристского рынка. Например, глобальная дистрибутивная система AMADEUS предлагает специальный пакет для разработчиков Amadeus Api. Это новый тип диалога между системой бронирования и пользователем, предназначенный для разработки собственных

туристических продуктов в замен стандартных решений. Функциональность существующих приложений открывает доступ к следующим продуктам Amadeus: Air; Car; Hotel, Travel Assistance, Fares, PNR, Queues, Ticket, Document issuance, Customer Pro file. Galileo Worldspan Sabre [5].

7) Средства коммуникации и связи. Функционирование современного туристского предприятия непосредственно базируется на применении информационных технологий обработки информации и средствах оргтехники. По назначению их можно разбить на следующие группы: средства коммуникации и связи; средства оргтехники; копировально-множительные средства; средства сбора, хранения и обработки документов, к которым, прежде всего, относятся компьютеры и вычислительные сети; сканеры; средства отображения информации; аппараты для уничтожения документов [5].

Анализ состояния преподавания ИКТ в туризме позволил выявить наличие больших проблем в информационном образовании, многообразии учебных планов и программ и отсутствие единой концепции их разработки, слабую обеспеченность учебно-методической литературой и электронными учебниками, материально-технической базы. А также недоступность прикладных программ для обучения студентов из-за дороговизны.

Поэтому информатизация современного общества требует от образовательных учреждений:

- Создания материально-технической базы с новым оборудованием для профессионального образования.

- Создания и использования компьютерных программ и методик их применения будущими специалистами.

- Создания методических систем обучения, направленных на развитие интеллектуального потенциала личности студента с учётом его мотивации и способностей.

- Обеспечение студентам прохождения производственной практики по договору между учебными заведениями и работодателями в сфере туристических услуг во всех регионах Кыргызстана и в зарубежье.

На сегодняшний день применение новых информационных технологий в учебном процессе и в самостоятельной работе студентов помогает увязать их личностные и профессиональные устремления; помочь им в формировании самооценки и обеспечить повышение качества подготовки специалистов во всех сферах.

Выводы

В вузах республики для студентов специальности 2307-«Туризм» проводятся занятия по дисциплинам «Информатика», «Информационные технологии в туризме» и т.д. [6, 7]. На практических занятиях студенты изучают основы работы в MS OFFICE, Internet, средства коммуникации и связи, автоматизированные системы управления гостиницей: Hotel-2000, Fidelio, Ажур Hotel, мультимедийные технологии и др. В связи с высокой стоимостью информационных систем, а также их высокие технические требования к программному обеспечению компьютеров на занятиях преимущественно изучаются макетные варианты и «демонстрационные» учебные версии реальных информационных систем.

Несмотря на это, уровень подготовки требует усовершенствования знаний обучающихся, чтобы наши выпускники являлись конкурентоспособными на международном рынке труда. Требуемый уровень обучающихся в колледжах, прежде всего, зависит от их внутренней мотивации к будущим профессиям.

Из вышеизложенного следует отметить, что внедрение ИКТ должно начинаться на соответствующих учебно-методических советах и не зависеть от финансового положения образовательного учреждения. Ведь без использования разнообразных информационных систем не может быть квалифицированного специалиста в туристской отрасли. Внедрение ИКТ в туризме дает шанс повысить качество образования в целом, что увеличит потребность в квалифицированных специалистах.

Литература

- 1 Комисаров В. Проблемы туристической отрасли КР. Реформа №3. – Бишкек, 2003. – С. 18-20.
- 2 Осипов П.Н. ГОС среднего профессионального образования как условие повышения конкурентоспособности, профессиональной мобильности выпускников ссузов на рынке труда // Среднее профессиональное образование. – №3. – 2002. – С.20-21.
- 3 Шаховалов Н.Н. Интернет-технологии в туризме: учебное пособие/АлтГАКИ, кафедра информатики. – Барнаул: Изд-во АлтГАКИ. 2007. – 251 с.
- 4 Программа мероприятий по развитию туризма в Кыргызской Республике до 2010 года / Правительство Кыргызской Республики. – Бишкек, 2001.
- 5 Морозов М.А., Морозова Н.С. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника. – М.: Издательство: Академия, 2004. – 198 с.
- 6 Государственный образовательный стандарт среднего и высшего профессионального образования КР, МОиН КР Приказ №472/1 от «5» августа 2008 г. – рег.№71. – Шифр 2307, «Туризм».
- 7 Положение о структуре и условиях реализации профессиональных образовательных программ профессионального образования в Кыргызской Республике, от 3 февраля 2004 года – №53.

References

- 1 Komisarov V. Problemy turisticheskoy otrasli KR. Reforma №3. – Bishkek, 2003. – S. 18-20.
- 2 Osipov P.N. GOS srednego professional'nogo obrazovaniya kak uslovie povysheniya konkurentosposobnosti, professional'noj mobil'nosti vypusknikov ssuzov na rynke truda // Srednee professional'noe obrazovanie. – №3. – 2002. – S.20-21.
- 3 Shahovalov N.N. Internet-tehnologii v turizme : uchebnoe posobie/AltGAKI, kafedra informatiki. – Barnaul: Izd-vo AltGAKI. – 2007. – 251 s.
- 4 Programma meroprijatij po razvitiju turizma v Kyrgyzskoj Respublike do 2010 goda / Pravitel'stvo Kyrgyzskoj Respubliki. – Bishkek, 2001.
- 5 Morozov M.A., Morozova N.S. Informacionnye tehnologii v social'no-kul'turnom servise i turizme. Orgtehnika. – M.: Izdatel'stvo: Akademiya, 2004. – 198 s.
- 6 Gosudarstvennyj obrazovatel'nyj standart srednego i vysshego professional'nogo obrazovaniya KR, MOiN KR Prikaz №472/1 ot «5» avgusta 2008 g. – reg.№71. – Shifr 2307, «Turizm».
- 7 Polozhenie o strukture i usloviyah realizacii professional'nyh obrazovatel'nyh programm professional'nogo obrazovaniya v Kyrgyzskoj Respublike, ot 3 fevralja 2004 goda – №53.