

ОСНОВНІ НАПРЯМКИ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ ФАХІВЦІВ ТУРИСТИЧНОЇ ГАЛУЗІ

Примак Т.Ю., кандидат фізико-математичних наук, Національний університет харчових технологій, Київ, Україна

THE BASIC DIRECTIONS OF INFORMATIONAL TRAINING OF TOURISM INDUSTRY PROFESSIONALS

Prymak T.Yu, Ph.D., National University of Food Technologies, Kyiv, Ukraine

ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ОТРАСЛИ

Примак Т.Е., кандидат физико-математических наук, Национальный университет пищевых технологий, Киев, Украина

Постановка проблеми. В умовах глобалізації значно зростає роль інформаційних технологій як важливого інструменту в підвищенні ефективності управління підприємствами. Специфічні особливості створення та реалізації туристичних послуг (велика кількість учасників і значна їх географічна роз'єднаність, розгалужена система взаємовідносин суб'єктів туристичного ринку, територіальна диференціація туристичного продукту, віддаленість місця реалізації туристичних послуг від місця їх споживання) обумовлюють необхідність підвищення рівня забезпечення системи управління сучасними інформаційними технологіями (ІТ).

Сфера діяльності менеджерів вітчизняного та зарубіжного туризму дуже різноманітна, і питання, пов'язані з впровадженням сучасних інформаційних технологій, мають тут важливе значення. Туризм - інформаційно насичена діяльність, де обробка, застосування і передача інформації гранично важливі для щоденного функціонування. Туризм на ринку майже повністю залежить від зображень, описів, засобів комунікацій і передачі інформації.

Не секрет, що якість туристичного обслуговування насамперед залежить від налагодженості і чіткості відносин між професійними учасниками турбізнесу. Якщо в ланцюжку турагент-туроператор-перевізник-приймаючий оператор-готель виникає збій, то, як правило, перш за все страждає турист. І зрозуміло, що він вже ніколи не буде замовляти тур через турагента або туроператора, який не забезпечив достатньої сервісу. Рівень конкуренції в турбізнесі досить високий, це означає, що клієнт (турист) піде в іншу фірму, причому в переважній більшості випадків основна причина - втрати інформаційного обміну.

Аналіз публікацій. Сучасні масштаби і темпи впровадження засобів автоматизації управління у невиробничій сфері взагалі і туристської галузі, зокрема, ставлять завдання проведення комплексних досліджень, пов'язаних зі всебічним вивченням і узагальненням ринку послуг, рішенням виникаючих при цьому проблем як практичного, так і теоретичного характеру. Для реалізації ідеї розподіленого управління необхідне створення для кожного рівня управління автоматизованих робочих місць (АРМ) на базі професійних персональних комп'ютерів (ПК).

В даний час ні для однієї з туристичних фірм світу не є секретом той факт, що виживає в умовах жорсткої конкуренції та фірма, яка в процесі своєї діяльності застосовує інформаційні технології, що дозволяють найбільш ефективно і швидко обслужити клієнтів. Тому і менеджер, і виконавці повинні розуміти основні концепції та способи використання інформаційних технологій і бути здатними приймати грамотні, обдумані рішення щодо їх виконання в конкретній предметній області.

Основна частина. Позитивний вплив інформаційних технологій на динаміку вітчизняного та міжнародного туристичного потоку призвів до трансформації туристичної галузі з орієнтованої на обслуговування організованих туристів, в багатогалузеву сферу діяльності, спрямовану на задоволення різноманітних потреб мільйонів індивідуальних туристів.

Наявність проблем в українському туристичному бізнесу підтверджується недостатнім рівнем використання новітніх інформаційних технологій у туристичній сфері, а саме: низьким рівнем розвитку інформаційно-комунікаційної інфраструктури; відсутністю баз даних туристичного профілю в окремих регіонах країни; обмеженістю інформації та реклами туристичного продукту на міжрегіональних, національному та міжнародному ринках; недосконалістю механізму

інформаційного обміну суб'єктів господарювання у сфері туризму та зовнішнього середовища за допомогою мереж; низьким рівнем розвитку віртуальних туристичних підприємств; відсутністю державної електронної системи забезпечення суб'єктів туристичної діяльності оперативною інформацією про попит, пропозицію, ціни, тарифи.

Аналіз процесів, які відбуваються в галузі, свідчить про неадекватність рівня застосування інформаційних технологій у діяльності вітчизняних суб'єктів господарювання у сфері туризму рівню їх розвитку і впровадження в туристично розвинених країнах світу.

Однак, дослідженню застосування інформаційних технологій в управлінні туристичними підприємствами присвячені зазвичай лише наукові статті або окремі розділи монографій. Враховуючи обмеженість наукових і практичних розробок з цього питання, а також низький ступінь впливу інформаційних технологій на розвиток сучасного українського туристичного бізнесу, виникла нагальна потреба в комплексному дослідженні застосування різноманітних інформаційних технологій в управлінні суб'єктами туристичної діяльності, реалізації механізмів активізації їх розвитку в умовах переходу до інформаційного суспільства.

Однією з ключових проблем комплексної автоматизації туристичної галузі є недостатній рівень кваліфікації персоналу компаній-учасниць туристичного ринку. Це пов'язано як з нестачею фахівців відповідної кваліфікації - адже підготовка таких фахівців у ВНЗ почалася порівняно недавно, так і з відвертою слабкістю програм підготовки саме в частині інформаційних технологій. До основних недоліків таких програм можна віднести:

- відсутність врахування специфіки саме туристичної галузі в спецкурсах з інформаційних технологій в програмах підготовки фахівців;
- надмірну увагу до загальних теоретичних аспектів розвитку інформаційних технологій на шкоду практичній підготовці фахівців;
- відсутність стандартів навчання комплексному підходу до автоматизації туристичної галузі;
- слабкість практичного наповнення підготовки фахівців туристичної галузі;
- відсутність або недостатня якість демонстраційних версій більшості спеціального програмного забезпечення для туристичної сфери;
- залишковий принцип розподілу навчального часу для вивчення інформаційних технологій в «традиційно гуманітарній» туристичної галузі.

Результатом перерахованих недоліків підготовки фахівців туристичної сфери є формування занадто загальних, слабких, розрізнених і далеких від практики знань з інформаційних технологій для галузі, де практично завжди співбесіда при прийомі на роботу починається з перевірки рівня володіння ІТ.

Практичне значення результатів впровадження комплексного підходу до навчання інформаційних технологій полягає в можливості при підготовці фахівців туристичної сфери усвідомити роль інформаційних ресурсів та переваги інформаційних технологій в організації та веденні туристичного бізнесу.

Викладання дисциплін інформаційного циклу потрібно умовно розділити на два етапи - загальноосвітній і специфічно-туристичний. Перший, загальноосвітній етап включає в себе як теоретичну, так і практичну підготовку використання програм загального призначення і може займати два перших роки навчання. Глибоке врахування галузевої специфіки слід починати з другого або третього курсу навчання і надавати йому виражену практичну спрямованість. З третього по п'ятий курси навчання студенти повинні ознайомитися з практикою роботи на автоматизованих робочих місцях різних фахівців туристичної сфери - від авіакасира (комп'ютерні системи бронювання «Amadeus», «Galileo»), портьє і адміністраторів готелів (система управління готелем «Fidelio»), менеджерів турагентств і туроператорських компаній (програми сімейства «Майстер», «Оверія», геоінформаційні системи), до кадрового, бухгалтерського та управлінського обліку на туристичному підприємстві (ІС «Парус», «ІС»).

Практична спрямованість викладання повинна забезпечуватися за рахунок використання демонстраційних версій відповідного програмного забезпечення з максимальним практичним комп'ютерним навантаженням, при цьому методична та дидактична компоненти викладання повинна бути побудована на ситуаційних завданнях. Фактично, студент занурюється в умови реальної практичної роботи відповідного фахівця з необхідністю як освоювати алгоритми роботи спеціального програмного забезпечення, так і приймати управлінські рішення і оцінювати їх ефективність.

Безумовною перевагою такого широкого практичного підходу до викладання спеціальних туристичних програм є, з одного боку, формування стійких практичних знань про весь комплекс автоматизованої системи управління суб'єктами туристичної діяльності, а з іншого боку, фактична можливість працювати в будь-якому підрозділі самих різних підприємств туристичної

сфери. Формування комплексних уявлень про інформаційний обмін у туристичній галузі доповнюється виникненням стійких навичок використання загальних алгоритмів роботи різних інформаційних систем. Безумовно, головним результатом завершення другого етапу інформаційної підготовки студентів повинні стати не тільки і не стільки знання про вже вивчені програми, але і сформовані на основі узагальнення вивчених алгоритмів навички освоєння в майбутньому нових, можливо навіть ще не створених програм.

Продовженням розпочатого впровадження інформаційних технологій у навчальний процес повинен стати розробка і розвиток як самих курсів інформаційних технологій в туризмі, так і їх залучення буквально в усі читаються навчальні курси, а також залучення студентів до наукової роботи з використанням інформаційних технологій, наприклад, створення геоінформаційних систем туристично-рекреаційних ресурсів регіонів, а також досвід створення геоінформаційних порталів для просування дестинацій. Безумовно, оптимальним продовженням такого нового підходу повинні стати як розробка нових навчальних програм з дисциплін, що читаються, так і широке наукове та методичне співробітництво в рамках міжнародних проектів, оскільки недоліки інформаційної підготовки студентів туристичного профілю для ВНЗ СНД також, в основному, спільні.

Висновки. Таким чином, можна запропонувати наступні кроки для підсилення циклу інформаційної підготовки студентів туристичного профілю:

1. При розробці навчальних планів і програм для навчання фахівців туристичної галузі широко враховувати специфіку галузі в спецкурсах з інформаційних технологій в програмах підготовки фахівців.

2. Забезпечити комплексний підхід до вивчення туристичних інформаційних технологій при формуванні кваліфікаційних вимог і стандартів.

3. Посилювати інформаційну компоненту в рамках спецкурсів, що не відносяться до інформаційного циклу.

4. Посилити практичну компоненту інформаційної підготовки фахівців за рахунок впровадження у процес навчання демо-версій поширеного туристичного програмного забезпечення, нових методичних та дидактичних підходів до вивчення інформаційних технологій в туризмі.

5. Стимулювати видання спеціалізованих для туристичної сфери підручників, рекомендованих Міністерством освіти, науки, молоді та спорту для навчання за програмами «Інформаційні технології в туризмі», «АРМ менеджера туристичного бізнесу» і т.д.

6. Розширити міжвузівський, міждержавний обмін досвідом на базі програм підтримки Європейського Союзу.

ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ

1. Афанасьєва Н.А. АРМ менеджера туристического бизнеса: Учебное пособие / Н.А. Афанасьєва.- Донецк: ДИТБ, 2001. - 210 с.

2. Мельниченко С.В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика: монографія / С.В. Мельниченко. - К.: Київ, нац. торг.-екон. ун-т, 2008. - 494 с.

3. Information on ERASMUS+ projects [Електронний ресурс] / – Режим доступа : http://eacea.ec.europa.eu/erasmus-plus_en

4. Семичастный И.Л. Основные направления организации информационной поддержки развития туризма в регионе на основе использования информационной системы туристских информационных центров / И.Л. Семичастный // Вісник ДІТБ, 2011, с. 242-244.

5. Полковнікова І.В. Професійна підготовка менеджерів туризму до використання інформаційних технологій / І.В. Полковнікова // Вісник Луганського національного Університету ім. Тараса Шевченка. Серія: Педагогічні науки. - 2009. - №10 (173). - С.89-96.

REFERENCES

1. Afanasieva N.A. ARM menedzhera turisticshokho biznesa: Uchebnoe posobie. [AWP of manager of tourism business]- Donetsk: DITB, 2001. - 210 p. (Rus)

2. Melnychenko S.V. Informatsiini tekhnolohii v turyzmi: teoriia, metodolohiia, praktyka: monohrafiia [Information technologies in tourism: theory, methodology, practice] / S.V. Melnychenko. - K.: Kyiv, KNTEU, 2008. - 494 p. (Ukr)

3. Information on ERASMUS+ projects [Elektronnyi resurs] / – Rezhym dostupa : http://eacea.ec.europa.eu/erasmus-plus_en (Eng)

4. Semychastnyi I.L. Osnovnye napravleniya orhanyzatsyy ynformatsyonnoi podderzhky razvytyia turyzma v rehyone na osnove yspolzovaniya ynformatsyonnoi systemy turystskykh ynformatsyonnykh tsentrov // Visnyk DITB [Herald of Donetsk Institute of Tourism Business], 2011. No. 15. p.242-244 (Rus)

5. Polkovnikova I.V. Profesiina pidhotovka menedzheriv turyzmu do vykorystannia informatsiynykh tekhnolohii - Visnyk LNU Taras Shevchenko [Herald of Visnyk Luhansk national University named Taras Shevchenko], 2009. – No 10 (173). - p.89-96 (Ukr)

РЕФЕРАТ

Примак Т.Ю. Основні напрямки інформаційної підготовки фахівців туристичної галузі / Т.Ю. Примак // Економіка та управління на транспорті. – К.: НТУ, 2015. – Вип. 2.

В роботі обґрунтовано необхідність оновлення підходів до формування інформаційних компетенцій фахівців туристичного бізнесу на основі аналізу сучасного стану підготовки та потреб туристичної галузі України.

Об'єкт дослідження – обґрунтування необхідності для підсилення практичної інформаційної підготовки майбутніх фахівців туристичної сфери.

Мета роботи – розробка кроків для підсилення циклу інформаційної підготовки студентів туристичного профілю.

Методи дослідження – аналіз, синтез.

Однією з ключових проблем комплексної автоматизації туристичної галузі є недостатній рівень кваліфікації персоналу компаній-учасниць туристичного ринку. Це пов'язано як з нестачею фахівців відповідної кваліфікації - адже підготовка таких фахівців у ВНЗ почалася порівняно недавно, так і з відвертою слабкістю програм підготовки саме в частині інформаційних технологій.

Результатом недоліків підготовки фахівців туристичної сфери є формування занадто загальних, слабких, розрізнених і далеких від практики знань з інформаційних технологій для галузі, де практично завжди співбесіда при прийомі на роботу починається з перевірки рівня володіння ІТ.

Практичне значення результатів впровадження комплексного підходу до навчання інформаційних технологій полягає в можливості при підготовці фахівців туристичної сфери усвідомити роль інформаційних ресурсів та переваги інформаційних технологій в організації та веденні туристичного бізнесу.

Практична спрямованість викладання повинна забезпечуватися за рахунок використання демонстраційних версій відповідного програмного забезпечення з максимальним практичним комп'ютерним навантаженням, при цьому методична та дидактична компоненти викладання повинна бути побудована на ситуаційних завданнях.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ, КОМПЕТЕНЦІЇ ФАХІВЦЯ ТУРИСТИЧНОЇ ГАЛУЗІ, НАВЧАЛЬНІ ПРОГРАМИ, АВТОМАТИЗОВАНІ РОБОЧІ МІСЦЯ.

ABSTRACT

Prymak T.Yu. The basic directions of informational training of tourism industry professionals. Economics and management on transport. Kyiv. National Transport University. 2015. Vol. 2.

In this paper, the necessity of updating approaches to the formation of information competencies of tourism business professionals is proved based on an analysis of the current state of training and the needs of the tourism industry in Ukraine.

Object of study - the rationale for strengthening of practical information for future professionals training of tourism industry.

Purpose - to develop steps to reinforce the cycle of information training of tourist profile students.

Methods of research - analysis, synthesis.

One of the key problems of complex automation of tourism industry is insufficient training of staff for companies participating on the tourism market. This is due to lack of proper training of specialists - such as the training of experts in universities began recently, and with the blatant weakness in the training programs of information technology.

The result of the shortcomings of training specialists of tourism sphere is forming too general, weak, isolated and far from the practice knowledge of information technology at the field, where almost always interview when hiring begins with check level of IT.

The practical significance of the results of implementing a comprehensive approach to teaching information technology is the ability for training of tourism industry specialists to understand the role of information resources and advantages of information technology in the organization and doing of tourism business.

The practical orientation of teaching should be provided through the use of demonstration versions of related software with maximum practical computer activity, while methodological and didactic component of teaching should be built on situational problems.

KEY WORDS: INFORMATION TECHNOLOGY, COMPETENCE SPECIALISTS OF TOURISM INDUSTRY, EDUCATIONAL PROGRAMS, COMPUTER WORKSTATIONS.

РЕФЕРАТ

Примак Т.Е. Основные направления информационной подготовки специалистов туристической отрасли / Т.Е. Примак // Экономика и управление на транспорте. – К.: НТУ, 2015. – Вып. 2.

В работе обоснована необходимость обновления подходов к формированию информационных компетенций специалистов туристического бизнеса на основе анализа современного состояния подготовки и потребностей туристической отрасли Украины.

Объект исследования - обоснование необходимости для усиления практической информационной подготовки будущих специалистов туристической сферы.

Цель работы - разработка шагов для усиления цикла информационной подготовки студентов туристского профиля.

Методы исследования - анализ, синтез.

Одной из ключевых проблем комплексной автоматизации туристической отрасли является недостаточный уровень квалификации персонала компаний-участниц туристического рынка. Это связано как с недостатком специалистов соответствующей квалификации - ведь подготовка таких специалистов в вузах началась сравнительно недавно, так и с откровенной слабостью программ подготовки именно в части информационных технологий.

Результатом недостатков подготовки специалистов туристической сферы является формирование слишком общих, слабых, разрозненных и далеких от практики знаний по информационным технологиям для отрасли, где практически всегда собеседование при приеме на работу начинается с проверки уровня владения ИТ.

Практическое значение результатов внедрения комплексного подхода к обучению информационных технологий заключается в возможности при подготовке специалистов туристической сферы осознать роль информационных ресурсов и преимущества информационных технологий в организации и ведении туристического бизнеса.

Практическая направленность преподавания должна обеспечиваться за счет использования демонстрационных версий соответствующего программного обеспечения с максимальным практическим компьютерным нагрузкой, при этом методическая и дидактическая компонента преподавания должна быть построена на ситуационных задачах.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, КОМПЕТЕНЦИИ СПЕЦИАЛИСТОВ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ОТРАСЛИ, УЧЕБНЫЕ ПРОГРАММЫ, АВТОМАТИЗИРОВАННОЕ РАБОЧЕЕ МЕСТО.

АВТОРИ:

Примак Т.Ю., кандидат фізико-математичних наук, Національний університет харчових технологій, доцент кафедри туристичного та готельного бізнесу, e-mail: prymak17@yandex.ru, тел. +380662456047, Україна, 01601, м. Київ, вул. Володимирська 68, к. Б-402.

AUTHOR:

Prymak T.Yu., Ph.D. (physics and mathematics), National University of Food Technologies, associate professor of the Tourism and Hotel Business Department, e-mail: prymak17@yandex.ru, tel. +380662456047, Ukraine, 01601, Kyiv, 68 Volodymyrska st., of. B-402.

АВТОРЫ:

Примак Т.Е., кандидат физико-математических наук, Национальный университет пищевых технологий, доцент кафедры туристического и гостиничного бизнеса, e-mail: prymak17@yandex.ru, тел. +380662456047, Украина, 01601, г. Киев, ул. Владимирская 68, к. Б-402.

РЕЦЕНЗЕНТИ:

Бакуліч О.О., кандидат технічних наук, професор, Національний транспортний університет, декан факультету економіки, менеджменту і права, Київ, Україна.

Бондаренко Є.В., доктор економічних наук, професор, президент Української академії інвестицій в науку і будівництво, Київ, Україна.

REVIEWER:

Bakulich O.O., Dean of the Faculty of Economics, Management and Law of the National Transport University, Ph.D., professor, Kyiv, Ukraine.

Bondarenko Ye.V., Ph.D., Economics (Dr.), professor, President of Ukrainian Academy of investment in science and construction, Kyiv, Ukraine.