

УДК 378.147

## **РОЛЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ФОРМИРОВАНИИ ГОТОВНОСТИ СТУДЕНТОВ К ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ТУРИСТСКИХ ФИРМАХ**

**Низамутдинова Гульназ Фаридовна**

ассистент

**Хайруллина Эльмира Робертовна**

д-р пед. наук

Казанский национальный исследовательский  
технологический университет, Казань  
author@apriori-journal.ru

**Аннотация.** Данная статья посвящена проблеме информатизации всех сфер человеческой деятельности, и, в частности, проблеме информатизации туристского образования. Авторы считают, что при интеграции «туризм + новые информационные технологии + педагогика и психология» можно рассчитывать на эффективность профессиональной подготовки бакалавров туризма.

**Ключевые слова:** бакалавр туризма; современные компьютерные системы; информационные технологии; туризм.

# THE ROLE OF INFORMATION TECHNOLOGIES IN THE FORMATION OF READINESS OF STUDENTS FOR PROFESSIONAL WORK IN TOURIST FIRMS

**Nisamutdinova Gulnaz Faridovna**

assistant

**Khairullina Elmira Robertovna**

doctor of pedagogical science

Kazan National Research Technological University, Kazan

**Abstract.** This paper is devoted to the problem of present-day informatization at all sides of life, and in particular case, the tourism education's informatization problem. The authors believe that the integration of «tourism + new information technologies + pedagogy and psychology» you can count on efficiency of vocational training of bachelors of tourism.

**Key words:** bachelor in tourism; modern computer systems; information technologies; tourism.

Проблема подготовки бакалавров туризма, готовых к профессиональной деятельности в турфирмах, является одной из важнейших в эпоху внедрения в туристскую индустрию России компьютерных систем бронирования и резервирования.

Персональные компьютеры становятся неременным атрибутом самых различных технических комплексов. Это относится и к современным компьютерным системам управления, регистрации и контроля за формированием и распределением туристского продукта, основной задачей которых является сбор, обработка и интерпретация информации, возникающей в процессе деятельности туристских организации.

Работу туристского агентства трудно представить без использования современных средств вычислительной техники и систем автоматизации работы туристского офиса. Эти системы позволяют решать как задачи, стоящие перед руководителем туристской фирмы: утверждение брутто и нетто тарифов; контроль оплаты туров; оценка эффективности работы менеджеров; оценка прибыльности направлений; оценка оборота по туроператорам, так и задачи, стоящие перед менеджером: четкое следование утвержденным тарифам; выдача туристу на руки необходимых документов; своевременная подача отчетности; возможность поднимать старые данные. Часто в этих системах предусмотрена возможность ведения базы данных деловых партнеров, постоянных клиентов, встроены режимы рассылки факсов по модему и передачи сообщений по электронной почте.

В настоящее время существует тенденция создания сложных интегрированных туристских систем, включающих функции формирования и расчета туров, базы данных со справочной информацией и коммуникативные функции.

Процесс формирования и отправки туристских групп за рубеж или в пределах России без использования сетевых компьютерных технологий недостаточно эффективен даже в Москве и Санкт-Петербурге, не говоря уже о прочих многочисленных городах и регионах России. Особенности реализации туристского продукта не позволяют говорить по существу о полноценном рынке без соответствующего использования новых информационных технологий.

В России разработка и применение информационных технологий для обеспечения задач туроперейтинга на первом этапе (1995-1997 гг.), ограничивается созданием небольших групп по оформлению документов, некоторой их систематизацией на уровне секретарской работы, и в лучшем случае автоматизацией рутинных процессов, и созданием локальных баз данных для удовлетворения узких практических потребностей.

С 1998 г. разрабатываются и внедряются компьютерные системы, интегрирующие в себе современные сетевые и внутриофисные информационные технологии для решения задач менеджмента туроперейтинга (формирования туров); турагентской деятельности (реализации туров); задач учета и анализа экономической деятельности турфирм; менеджмента гостеприимства (гостиничного и ресторанного обслуживания) [1].

Недооценка преимуществ применения новых информационных технологий в деятельности туристских организации приводит к следующим отрицательным результатам:

- существенно увеличивается время принятия решения, особенно в критических ситуациях, и при необходимости количественного обоснования решения, связанного с обработкой больших массивов данных;
- затрудняются процессы подготовки материалов, использующих разноплановую информацию, поступающую из различных баз данных;
- отсутствует накопление данных в единой информационно-технологической среде, что приводит к ситуации, когда информация «живет» только совместно с экспертом, её поддерживающим, при увольнении которого соответствующие массивы практически перестают актуализироваться и в последующем не используются;
- затрудняется преемственность технологических приемов при смене персонала и требуется значительное время для обучения персонала [2].

Для возрождения туризма в России, реализации его социальных и экономических функций, превращения в подлинную индустрию, необходимо существенное повышение эффективности деятельности и взаимодействия всех звеньев в цепи производства и доведения до потребителя туристского продукта.

Одним из средств достижения этих целей является внедрение в практику работы организаций туристской индустрии, новых информационных технологий на базе локальных сетей и телекоммуникационных технологий [3].

Усложнение систем и расширение их функций повышает требования к качеству подготовки менеджеров туристских фирм в сфере информационных технологий. В первую очередь от специалиста по менеджменту требуется четкое понимание круга задач, решаемых при помощи офисных систем, умение разрабатывать алгоритмы для решения этих задач и создавать соответствующие программы.

И поэтому структура и содержание подготовки туристских кадров должно быть тесно связано с требованиями, предъявляемыми к будущим менеджерам туристской индустрии. Если несколько лет назад требования были такие, как владение компьютером, умение работать с офисными программами, программами автоматизации туристского офиса, системами бронирования, электронной почтой, работать с Internet, то сейчас на первый план выходит требование – управление туристским бизнесом с помощью этих программ.

Одной из проблем, с которой столкнулись туристские организации при внедрении в свою деятельность новых информационных технологий, является неподготовленность персонала. По статистике, более 80 % работников турфирм «не дружат» с Интернетом.

Освоение новых информационных технологий сводится в основном к краткосрочным семинарам, курсам повышения квалификации, организуемых для агентов и сотрудников фирм-туроператоров, а также на отдельных курсах по Internet.

Таким образом, актуальность проблемы состоит в формировании у студентов готовности к профессиональной деятельности в туристских фирмах в процессе изучения информационных технологий и развитии таких качеств, как быстрота ориентировки в изменяющихся условиях,

умение видеть проблему и не бояться её новизны, оригинальность и продуктивность мышления, изобретательность, интуиция и т.п.

При этом понятие «готовность» включает в себя сочетание многих факторов, отражающих различные стороны и уровни обучения, воспитания и развития студента и трактуется как интегративное качество личности, включающее в себя опыт познавательной, исполнительской, творческой и коммуникативной деятельности, обеспечивающее решение конкретных задач, возникающих в реальной профессиональной деятельности.

Новые технологии предоставляют широкие возможности развития системы образования и её адаптации к растущим требованиям рынка. Методы моделирования, изучение реальных рыночных ситуаций, деловые игры, «бизнес тренажеры» и т.д. представляют собой направления эволюции и прогресса методологии обучения в сфере туризма.

В подготовке специалистов этого профиля необходимо сделать акцент на развитие у будущего бакалавра навыков в использовании широких возможностей новых информационных технологий в своей деятельности для решения как технологических, так и экономических, управленческих задач.

Профессионально-воспитательное начало педагогического процесса компьютерного обучения представляется в контексте самоутверждающего принципа креативной педагогики и психологических принципов – мотивации, самоактуализации, саморазвития и роста личности, раскрывающих человеческий потенциал.

Вышеуказанная проблема нами рассмотрена в контексте деятельностного подхода педагогов-исследователей Л.С. Выгодского, С.Л. Рубинштейна, А.Н. Леонтьева, на основании развития теории программируемого обучения и теории формирования умственных действий П.Я. Гальперина и Н.Ф. Талызиной, а также в контексте принципов личностно-ориентированного обучения педагогики креативной ориен-

тации (Е.И. Пассов, А.Г. Алейников). Общение, как ключевое средство личностно-ориентированной направленности, является основополагающим при обучении в искусственной среде. Оно обуславливается интерактивным диалогом между компьютером и обучаемым [4].

В ходе исследования было выявлено следующее:

- личностно-ориентированное обучение, заложенное в профессионально-воспитательной модели компьютерного образования, учитывает научно-обоснованную отраслевую деятельность, мотивацию обучения, перспективность компьютерных средств обучения;
- профессионально-ориентированное компьютерное обучение обеспечивает: самоактуализацию и творческое развитие обучаемого, подчеркивает индивидуализацию при ведущей роли личностного аспекта;
- в основе воспитательного аспекта использования учебных средств на базе информационных технологий лежит удовольствие, получаемое от использования персональных компьютеров. Само удовольствие вызывается «отзывчивостью» компьютера. Компьютеры отвечают мгновенно и недвусмысленно, что и доставляет удовольствие. Этот положительный эффект работы с машиной пробуждает к дальнейшим контактам при решении новых, поставленных перед обучаемым задач и повышает общую культуру процесса общения со средствами высоких технологий.

Итак, формирование готовности студентов туристских вузов к профессиональной деятельности в туристских фирмах будет эффективным если:

- в содержании учебных занятий будут учтены особенности деятельности туристских фирм, связанные с использованием информационных технологий;

- учебная деятельность студентов будет связана с разработкой объектно-ориентированных учебных средств - программных комплексов (ПК).
- занятия студентов по программе «Информационные технологии в туризме» будут проводиться в форме деловых игр, тренингов, направленных на приобретение практического опыта решения задач, возникающих в реальной практике турфирм.

Одним из главных критериев качества туристского образования является готовность к использованию новых информационных технологий, для решения практических задач в производственной деятельности. Это также поможет успешно, с пониманием дела взаимодействовать с соответствующими специалистами, глубоко понимающими свои проблемы.

Должна произойти интеграция «туризм + новые информационные технологии + педагогика и психология». При такой интеграции можно рассчитывать на эффективность, качество и востребованность профессиональной подготовки бакалавров туризма.

### **Список использованных источников**

- |  |  |
|--|--|
| <p>1. Чудновский А.Д. Информационные технологии управления в туризме. М.: КноРус, 2006. С. 56-90.</p> <p>2. Филимонова Е.В. Информационные технологии в профессиональной деятельности. Ростов-н/Д.: Феникс, 2004. 234 с.</p> | <p>3. Михасев В. Г. Компьютерные сети, Интернет и мультимедиа технологии. М.: МИПК им. И. Федорова, 2007. С. 89-134</p> <p>4. Захарова И. Г. Информационные технологии в образовании. М.: Академия, 2003. С. 154-187</p> |
|--|--|