

УДК 338.48

**Устьянцев Никита Евгеньевич**

магистрант направления подготовки  
«Государственное и муниципальное  
управление»  
Российская академия народного хозяйства и  
государственной службы при Президенте РФ  
Челябинский филиал  
Россия, Челябинск  
s0rockinaa@yandex.ru

**Nikita E. Ustyantsev**

master of the direction of preparation  
«The public and municipal administration»  
Russian academy of national economy and public  
service under the President  
of the Russian Federation  
Chelyabinsk branch  
Russia, Chelyabinsk

---

## **О РОЛИ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В СФЕРЕ ТУРИЗМА <sup>1</sup>**

---

### **Аннотация**

В статье исследована роль информационных технологий в сфере туризма. Характеризуются государственные информационные системы управления туризмом. Рассмотрено влияние информационных технологий на сферу туризма.

### **Ключевые слова:**

туризм, государственные информационные системы, информационные технологии, туристская деятельность

---

---

## **ON THE ROLE OF INFORMATION TECHNOLOGY IN TOURISM**

---

### **Abstract**

This article examines the role of information technology in tourism. Tourism management state information systems are characterized. The influence of information on the sphere of tourism is characterized.

### **Keywords:**

tourism, state information systems, information technology, tourism activities

---

Одной из базовых черт туристской деятельности является большая масса и разнообразие потоков информации. Стоит отметить, что информационное взаимодействие происходит между всеми субъектами отношений, складывающихся на рынке туристских услуг, при этом одно из главенствующих положений занимает информация, которая предназначена для туристов. Этот факт вызван специфическими чертами туристского продукта и потребностью потенциальных клиентов в предоставлении большого объёма информации. Уровень внедрения информационного обеспечения туруслуг представляет собой один из основных компонентов, который оказывает прямое воздействие на качество предоставления туристских продуктов и услуг. Чем эффективнее применение информационных технологий и информационных баз данных, тем качественнее оказывается услуга для потребителя. Исходя из этого, информационному обеспечению управления туризмом крайне необходимо придавать большое значение в процессе реализации туристических проектов.

---

<sup>1</sup> Научный руководитель: Терещук Екатерина Александровна, кандидат социологических наук, доцент, Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации, Челябинский филиал

Согласно Федеральному закону от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», информацией являются сведения (в том числе сообщения, данные), представленные и зафиксированные в любой форме их проявления. Информация является одной из важнейших составляющих деятельности туристических организаций. Информация применяется в системе туризма на всех без исключения этапах управления. Афоризм «кто владеет информацией, тот владеет миром» абсолютно верно передает важнейшее значение информационных систем в туристической сфере. Обычно, информация в этой области выполняет функцию взаимодействия между субъектами правоотношений, потребителем и организацией, оказывающей услугу. Взаимодействие обычно отражается в передаче информации, имеющей существенное значение для осуществления туристической деятельности. Именно такие факторы как темп принятия решений, ответственность, прозрачность, достижение максимальной скорости обработки и передачи больших объёмов данных оказывают влияние на качественное и успешное исполнение поставленных задач в сфере этой деятельности. Всеобъемлющее осуществление вышеперечисленных условий возможно исключительно в процессе организации и применения в сфере туризма информационных систем обеспечения новейшего уровня. Несомненно, данная отрасль представляет собой одну из исключительных областей деятельности. Характерной для нее является то, что функции получения, обработки, передачи и хранения информации поддерживают непрерывное и последовательное функционирование туристической индустрии. Необходимо подчеркнуть, что услуга в сфере туристической индустрии, если сравнивать с товарами народного потребления, невозможна для представления и рассмотрения напрямую в точке продажи. Услуги туристической сферы обычно приобретаются заранее и на расстоянии от места непосредственного «потребления» услуги. Из этого можно сделать вывод, что роль и значение изображений, описаний, средств коммуникаций и передачи информации в туристической сфере являются очень высокими.

Информационную систему туризма можно охарактеризовать как совокупность составных частей, которыми являются: информационные базы данных туризма, технические средства и технологии информационной специализации. Привлечение к деятельности технических средств и информационных технологий предназначено для обработки включаемых в систему информационных баз данных. Тем не менее, сами

информационные технологии, как элемент информационной системы туризма, являются процессами и методами поиска, собирания, хранения, обработки, предоставления, распространения информации и способы осуществления таких процессов и методов в различных информационных системах.

Информационные системы туризма включают в себя определенные подсистемы, необходимые для эффективной деятельности информационной системы как совокупности взаимосвязанных элементов. Среди таких подсистем (элементов) различают:

- обеспечение технической составляющей системы;
- обеспечение программной составляющей системы;
- обеспечение информационной составляющей системы;
- обеспечение организационной составляющей системы;
- обеспечение правовой составляющей системы;
- обеспечение эргономической составляющей системы.

Обеспечение технической составляющей системы заключается в применении комплекса технических средств (ПК, периферийная техника, связь и коммуникация) для поддержания функционирования информационной системы.

Обеспечение программной составляющей системы заключается в применении различных программ с их документацией. Существует большое множество программ, выполняющих функционал информационной системы туризма.

Обеспечение информационной составляющей системы заключается в формировании информационных систем баз данных и способов обработки. На сегодняшний день, это одна из самых актуальных и затруднительных задач в сфере туризма. Изначально необходимо решить вопрос с проектированием схемы информационной базы, дающей наибольшую эффективность использования. В последующем встает вопрос выборки содержания и заполнения информационной базы конкретными необходимыми данными, что также является не менее сложной задачей.

Обеспечение организационной составляющей системы определяет внутреннюю сложность и многоуровневость системы за счет использования правил и рекомендаций подготовки с информационными базами данных.

Обеспечение правовой составляющей системы заключается в ограничении доступа к отдельным категориям информации и защиты соответствующей информации, с помощью нормативных правовых актов и локальных документов.

Обеспечение эргономической составляющей системы проработке правил, рекомендаций и требований соответствующей организации работы с системой.

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" информационные системы делятся на 3 категории:

- государственные информационные системы;
- местные (муниципальные) информационные системы;
- иные информационные системы [1].

Рассматривая о первой разновидности систем, стоит отметить, что главной целью их создания является выполнение задач по реализации полномочий госорганов. Эти полномочия направлены на реализацию поддержки обмена информацией между органами разных уровней. Следовательно, достижение реализации именно такого взаимодействия и легло в основу формирования государственных информационных систем.

В государственных информационных системах содержится информация, которая напрямую относится к государственным информационным ресурсам и носит статус официальной информации. Контроль над эффективной работоспособностью государственных информационных систем закреплен за соответствующими государственными органами. Контроль выражается в правовом статусе органа, в частности обязанностях. Задачей контролирующих госорганов является обеспечение функционирования системы. Достижение эффективной работоспособности и функционирования осуществляется несколькими способами. К таким способам можно отнести исполнение обязанностей органа, при реализации которых и поддерживается работоспособность системы. Среди обязанностей контролирующего органа выделяются: опубликование достоверной и актуальной информации в соответствующей системе; предоставление гарантированной возможности получения доступа к необходимой информации; защита соответствующей информации от неправомерного доступа, уничтожения, изменения, модификации, блокировки и др.

Реестр государственных информационных систем опубликован на официальном сайте Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзор, <http://rkn.gov.ru/it/register/#>).

Реестр содержит в себе отраженные на материальных и электронных носителях сведения об информации, информационных технологиях и о защите информации. Реестр обладает статусом государственной информационной системы. Ведение осуществляется специальным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. Конкретным способом ведения реестра является – внесение изменений в бумажных и электронные носители. Существуют единые методики, программно-технические рекомендации и основополагающие начала, согласно которым производится внесение изменений в электронные носители. Вышеуказанные принципы регламентируют совместимость и взаимодействие указанного реестра с информационно-телекоммуникационными сетями федерального уровня.

В настоящий момент государственные информационные системы широко применяются для поддержки и обеспечения эффективной деятельности в туристической сфере. Ниже перечислены наиболее часто применяемые информационные системы федерального уровня:

- Официальный интернет-сайт Федерального агентства по туризму.
- АИС по внешнеполитическим вопросам МИД РФ.
- Автоматизированная информационная система (АИС) «Единый федеральный реестр туроператоров».
- АИС «Информирование об угрозах безопасности туристов».

Рассматривая информационное обеспечение туризма в Челябинской области, отметим, что 11 февраля 2016 года распоряжением Правительства Челябинской области была создана автономная некоммерческая организация «Агентство международного сотрудничества Челябинской области». Одной из целей деятельности данной организации является предоставления услуг в области международного и межрегионального сотрудничества, внутреннего и въездного туризма.

Совершенствование механизмов управления туризмом в субъектах Российской Федерации представляет собой одну из важнейших сторон развития экономики регионов в данный момент. Особая значимость придаётся регионам, имеющим большое количество туристско-рекреационных ресурсов. Их ценность заключается в привлечении значительного интереса, как со стороны населения России, так и со

стороны населения иностранных государств. В России таких регионов насчитывается более десяти. С целью повышения темпов развития региональной экономики в субъектах России административные органы разрабатывают долгосрочные программы развития туризма. В том числе это инвестиционные проекты, исполняемые в субъектах федерации, которые направлены на реализацию федеральной концепции по развитию внутреннего и въездного туризма в России. В рамках данных программ развития в отдельных регионах были сформированы информационные центры поддержки туризма. Создаются данные центры с целью прогрессирования систем информационного обслуживания туристов и иных субъектов отрасли, выхода на качественно новый уровень оказания услуг, повышения престижа региона, внедрения новых схем по повышению эффективности и снижению расходования туристско-рекреационных ресурсов.

#### **Список использованных источников**

1. Бочарников В. Н., Лаврушина Е. Г., Блиновская Я. Ю. Информационные технологии в туризме. М., Флинта, 2008.
2. Есаулова С. П. Информационные технологии туристической индустрии. Учебное пособие. Дашков и Ко. Москва, 2012.
3. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».