С появлением информационных технологий (ИТ) произошли существенные изменения в работе туристических фирм. Благодаря автоматизации работа ведется оперативно, круглосуточно и при этом происходит значительная экономия человеческих ресурсов, времени и денежных средств.

Современное туристское предприятие, которое используют в своей деятельности компьютерные технологии, стабильно и успешно ведет свой бизнес, закладывая фундамент на будущее. Менеджер в туристическом предприятии является полноценным субъектом деятельности.

Методологическую и эмпирическую основы исследования составили обработка результатов социологического опроса, анализ и синтез данных, системный подход, также мониторинг сайтов в сети интернет.

Анализ результатов опроса среди студентов КФУ института международных отношений и востоковедения на предмет осведомленности их о различных источниках туристской информации, представленных в сети показал, что на сайты общего назначения, в которых есть туристические разделы, указало 37% респондентов, тогда как на специализированные туристические порталы и сайты обращаются 76,7% студентов. Исходя из этого, мы приходим к выводу, что современные люди регулярно знакомятся с новой информацией в сети интернет. Тем самым, вышеперечисленные разработки несут огромный вклад в современность.

Таким образом, XXI век компьютерного и информационного общества, в котором все туристские предприятия, как в России, так и за рубежом пользуются глобальным источником информации - компьютерная сеть Интернет. Работа в сети позволит пользователям оперативно и доступно находить ту или иную информацию об условиях поездки, ценах, предоставляемых услугах, наиболее подробную информацию о самом туре. ИТ разработки вызывают интерес не только для отдельных туристских предприятий, но и влияют на развитие всего туристского сегмента, способствуя росту привлекательности туризма и путешествий.

Данную тему исследовали такие авторы как Гуляев В.Г. в своей работе «Новые информационные технологии в туризме, где описаны применяемые информационные

технологии в туризме. Также в своей работе «Организация туристской деятельности» автор указывал на ИТ, которые составляют часть организационной деятельности туризма. Калашников А. С. в своей работе «Как автоматизировать работу туристического агентства и Кружалин В.И., Магин Б. в статье «Использование современных информационных технологий в индустрии туризма и подготовке кадров» помогают нам разобраться, как с помощью информационных технологий упростить работу специалистам в области туризма. Папирян Г. А, Машухова Г. А, Мамедов А. А в своих научных трудах занимаются исследованием технологий, экономических отношений и маркетинговых приемов для успешной деятельности турагентских и туроператорских фирм. Также исследованием информационных технологий в современном обществе и социокультурном туризме занимались такие авторы, как: Морозов М.А., Морозова Н.С., исследования которых представлены в статье «Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме». А так же нам импонирует работа Свириденко С.С. «Информация и информационные технологии в современном обществе».

Наше время невозможно представить без информационных технологий (IT). Они представляют собой широкий класс дисциплин и областей деятельности, которые, так или иначе, относятся к технологиям создания, управления, сохранения и обработки данных, с применением электронно-вычислительной техники.

Информационные технологии успешно развиваются во все сферах человеческой деятельности, не осталась в стороне от этого и туристская индустрия. «Сегодня туризм -это глобальный бизнес IT-технологий, в котором взаимодействуют известные компании - авиаперевозчики, сети гостиниц и другие туристские объединения всего мира».

С появлением интернета и его внедрение в туриндустрию, внесли огромные изменения в деятельность туризма. Применение новых технологий в отелях способствует подъему качества обслуживания.

Подобные технологии предусматривает автоматизацию гостиничных операций, онлайн бронирование, нововведений, которые благоприятным образом сказываются на улучшении качества обслуживания одновременно при сокращении кадров. Такого рода «системы направлены на увеличение производительности труда, повышение уровня знаний и умений у сотрудников организации».

При помощи компьютеров, которые используются в центральных информационно-вычислительных центрах гостиниц, происходит управление резервированием, учет гостей, распределение комнат, и контроль над поставками питания.

Система информационных технологий, применяемая в сфере туризма, включает в себя компьютерные системы резервирования, системы проведения телеконференций, видеосистемы, компьютеры, информационные системы управления, электронные информационные системы авиалиний, Web-money (электронной кошелек), телефонные сети, подвижные средства сообщения и так далее. Туроператор предоставляет базу туров турагентам и самим туристом в открытом доступе через ПК (персональный компьютер). С ними же также с помощью компьютера работают авиаперевозчики и гостиницы. Они используют системы бронирования, благодаря которым можно дистанционно, не покидая рабочего места, резервировать и приобретать авиа, ж/д билеты, гостиничные номера и прочие услуги (трансфер, питание, дополнительный багаж и др.) Подключение компьютеров происходит через глобальные сети интернет к системам бронирования. Исходя из этого, следует, перед нами предстает интегрированная система ИТ-технологий, и очевидно, что такая система, функционирующая в туристской отрасли, является системой взаимосвязанных компьютерных и коммуникационных технологий.

Проведя в Интернете мониторинг информационных систем, применяемых в отрасли туризма, мы выделим пять наиболее популярных и востребованных информационных технологий.

1) «Системы автоматизации - это системы управления процессов производства и обслуживания в турфирмах и предприятиях».

Их цель - создание эффективного туристского устройства, которое сможет обеспечить благоприятные условия труда сотрудников посредством его профессионального карьерного роста. Автоматизированные системы обладают следующими функциями: обеспечивают ввод, редактирование и хранение информации о турпакете, заказчиках, об отелях, о статусе заявок; учитывают необходимость вывода информации в формате документа; рассчитывают стоимость туров с учетом курса валют, скидок; контролируют своевременную оплату туров; ведение финансовой отчетности; экспортирование-импортирование важных данных в другие программы (Word, Excel, 1С) и др.

2) Международные системы бронирования. Наиболее популярными среди пользователей сети интернет считаются глобальные дистрибьюторские системы GDS (Global Distribution System,), их представителями являются: Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan. Изначально, такого рода системы были созданы исключительно для бронирования авиабилетов, но со временем появились возможность бронирования гостиничных номеров, круизов, рент-кар (с англ. «rent car» - аренда автомобиля) и так далее. Мгновенно можно забронировать отель, арендовать авто, билеты на самолет, найти необходимую информацию о месте пребывания, об обмене валюты и другое. Подключение происходит через модем к серверам, которые имею базу данных, тур агенты получают доступ к информации о наличии имеющихся услуг, стоимости, качестве турпродукта, времени отправления и прибытия по множественному ряду туристских услуг от собственных поставщиков. К тому же турагенты связываются с такими базами данных для оформления и подтверждения заказа. Такой сервер доступен как для турагентов и туроператоров, так и для самого туриста, в случае если он самостоятельно захочет приобрести как отдельно билеты, так и сам тур.

4) Навигационные системы - это комплексные электронно-технические системы, которые в совокупности имеют как наземные, так и космические устройства, которые предназначены для определения местоположения и параметров движения для наземных, водных и воздушных объектов. Известные нам и активно функционирующие в мире системы спутниковой навигации - GPS и ГЛОНАСС. GPS (Global Positioning System) - система глобального позиционирования - позволяет в каждом уголке Земли определить точное местоположение и скорость объектов. Такая система пользуется большим спросом среди туристов, людей, ведущих активный образ жизни, любителей спорта, рыбалки и автомобилистов. ГЛОНАСС (ГЛОбальная НАвигационная Спутниковая Система) - разработка российских ученых, система, которая работает по тому же принципу, что и GPS.

4) Электронная коммерция - системы, позволяющая производить финансовые операции с помощью сети интернет. Подобные системы: электронные деньги EasyPay, система расчетов «Расчет», мобильная платежная система iPay, международная система расчетов в сети WebMoneyTransfer, международная платежная система Mastercard, QIWI кошелек, Яндекс деньги и другие.

5) Виртуальные ГИСы - системы, представляющие согласованную пространственную и атрибутивную информации, которые имеют непосредственное отношение к объектам.

Пользователи сети интернет, посещая различные сайты, знакомятся с планом отеля, слайдами в 3D формате, могут посмотреть его местоположение на карте города и даже побывать внутри него. Благодаря новейшим разработкам, например Google maps, которые предоставляют возможность каждому побывать в любом месте нашей планеты, в котором ты пожелаешь и, все это происходит в трехмерном формате изображения, что создается ощущения, будто ты на самом деле бродишь по улочкам того или иного города.

Отели и гостиницы тоже размещают подобную информацию на своих страницах в интернете. Использование ГИС относится к успешно-развивающемуся направлению в туристско-рекреационном проектировании и освоении территорий. Примеры ГИС: ArcInfo, MapInfo, AutoCADMAP, Bentley, 2GIS, Googlemaps.