

на правах рукописи



Шкабура Елена Александровна

**Подготовка будущих специалистов сферы сервиса
в области изучения и использования информационных
систем для формирования туристского продукта**

13.00.02 – теория и методика обучения и воспитания
(информатизация образования)

Автореферат
диссертации на соискание ученой степени
кандидата педагогических наук

Москва – 2008

Работа выполнена в ГНИУ «Институт информатизации образования» Российской академии образования, в лаборатории педагогических технологий на базе средств информатизации и коммуникации

Научный руководитель: доктор технических наук, профессор
Сердюков Владимир Иванович

Официальные оппоненты: доктор педагогических наук, профессор
Вострокнутов Игорь Евгеньевич

кандидат педагогических наук, доцент
Морарь Елена Витальевна

Ведущая организация: Российский государственный социальный университет

Защита состоится «31» июля 2008 г. в 14 часов на заседании диссертационного совета Д 008.004.01 при Институте информатизации образования Российской академии образования по адресу: 119121, г. Москва, ул. Погодинская, д. 8.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке ГНИУ «Институт информатизации образования» Российской академии образования и на сайте <<http://www.iiorao.ru>>.

Автореферат разослан «30» июня 2008 г.

Ученый секретарь
диссертационного совета



Г.Л.Ежова

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность исследования. Современный уровень становления общества характеризуется динамично развивающимся процессом внедрения средств информационных и коммуникационных технологий (ИКТ) во все сферы деятельности человека. Информационные процессы, объекты и явления, а также методы и средства получения, обработки, отображения, передачи, хранения, использования информации являются одной из основ научного знания. В этих условиях возникает необходимость подготовки специалистов в области использования ИКТ, как в процессе обучения, так и в будущей профессиональной деятельности, в том числе сферы сервиса и туризма. Процесс информатизации общества предъявляет новые требования к профессиональным качествам специалистов любого профиля в области использования ИКТ, что находит свое отражение в информатизации современного образования.

Вопросам теории и практики информатизации образования посвящены исследования Ваграменко Я.А., Дашниц Н.Л., Кравцовой А.Ю., Козлова О.А., Кузнецова А.А., Роберт И.В., Софроновой Н.В. и др. В работах Бешенкова С.А., Босовой Л.Л., Кузнецова А.А., Лавиной Т.А., Лапчик М.П., Мартирисян Л.П., Панюковой С.В., Роберт И.В. отмечено, что внедрение средств ИКТ открывает новые возможности и перспективы интенсификации процесса преподавания и обучения, качественно изменяя методы, формы и содержание обучения. Это обуславливает целесообразность их применения в различных предметных областях, в том числе и в сфере сервиса. Одним из основных требований в период информатизации и глобальной массовой коммуникации общества, предъявляемых к будущему специалисту сферы сервиса, являются не только теоретические знания конкретной области, но и практические умения в области формирования туристского продукта для решения профессиональных задач на базе использования информационных систем.

Под *формированием туристского продукта* (турпродукт) на базе использования информационных систем (ИС) будем понимать совокупность взаимосвязанных процессов, позволяющих осуществлять: информационную деятельность по выявлению потребностей клиента, автоматизированному поиску и накоплению информации в информационных системах для формирования запроса; моделирование процессов, связанных с разработкой маршрута, состава услуг; информационное взаимодействие, связанное с бронированием и резервированием мест на транспорте и гостинице, комплектованием состава услуг, продвижением и реализацией туров с помощью информационных систем; автоматизацию процессов заключения договоров с поставщиками и расчет стоимости тура.

Исследования Ананьевой Т.Н., Медникова А.В., Морарь Е.В., Овчинниковой Л.П. и др. посвящены разработке методических подходов к обучению информатике и ИКТ студентов специальностей сервиса и

туризма. Однако, в данных работах не уделено должного внимания вопросам подготовки будущих специалистов сферы сервиса в области изучения возможностей для использования информационных систем при формировании турпродукта. Формирование турпродукта основано на реализации возможностей информационных систем и их использовании в процессе подготовки будущих специалистов сферы сервиса, которые позволяют осуществлять: информационную деятельность по комплектованию турпакетов, созданию и продвижению туров (Мастер-Тур, Само-Тур и др.); информационное взаимодействие, связанное с бронированием мест на транспорте (Sabre, Gabriel и др.), мест в гостинице (Amadeus, GTA, Horse XXI и др.); моделирование процессов, связанных с изучением спроса, выявлением потребностей и формированием заказа, поиском информации по спецпредложениям туроператоров (Fogos, AllSpo и др.); автоматизацию процессов по работе с клиентом (Клиент, Партнер и др.); поиск и оформление необходимых документов консультативного и справочного характера (страховой полис, ваучер, памятки и т.п.). Преимуществом информационных систем является объединение в рамках одной системы всех ресурсов сферы сервиса, организация качественного поиска информации по сайтам каталога, а так же формирование узкоспециализированного рейтинга ресурсов по туризму. Существующие информационные системы в области формирования турпродукта не ориентированы на обучение будущих специалистов сервиса, однако, при определённых методических подходах возможна организация учебной деятельности будущих специалистов сферы сервиса.

Анализ содержания государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ГОС ВПО) и программ подготовки будущих специалистов сервиса и туризма по специальностям 100201 - «Туризм» и 230500 - «Социально-культурный сервис и туризм» показал, что вопросы использования средств ИКТ в учебном процессе изучаются только в курсах «Информатика» и «Информационные системы и технологии». При этом вопросы, связанные с изучением и использованием информационных систем для формирования турпродукта, в программах не предусмотрены.

Вместе с тем, специалисты сферы сервиса и туризма должны осуществлять: информационную деятельность по сбору, обработке и созданию компонентов турпродукта (администрирование базы данных туристской компании, поиск в телекоммуникационных сетях информации о турпродукте, дополнительных услугах и т.п.); моделирование туристской деятельности (изучение спроса и предложений, расчет стоимости тура с учетом курса валют, скидок, комплектование состава услуг и др.); интерактивное взаимодействие с автоматизированными системами бронирования и резервирования. Однако, в современных исследованиях методические подходы к

подготовке студентов в данной области практически не разработаны, что обуславливает необходимость такой подготовки.

В связи с вышеизложенным, **проблема исследования** обусловлена противоречием между существующими возможностями изучения и использования информационных систем для формирования турпродукта по осуществлению информационной деятельности и информационного взаимодействия на их базе, моделирования и автоматизации технологических процессов оказания услуг в сфере сервиса, реализация возможностей которых определяет подготовку специалистов сферы сервиса, и недостаточным уровнем научно-методических разработок в данной области.

Актуальность исследования определяется необходимостью разработки теоретических и методических подходов к подготовке будущих специалистов в области изучения и использования информационных систем для формирования турпродукта в аспекте осуществления информационной деятельности и информационного взаимодействия, моделирования и автоматизации технологических процессов оказания услуг в сфере сервиса.

Объектом исследования является процесс подготовки будущих специалистов сферы сервиса в области изучения и использования информационных систем для формирования турпродукта.

Предмет исследования - теоретические и методические подходы к подготовке будущих специалистов сферы сервиса в области изучения и использования информационных систем для формирования турпродукта, ориентированные на формирование знаний и умений осуществления информационной деятельности и информационного взаимодействия, моделирования и автоматизации технологических процессов оказания услуг в сфере сервиса.

В связи с этим, **цель исследования** заключается в научном обосновании и разработке теоретических и методических подходов к подготовке будущих специалистов сферы сервиса в области изучения и использования информационных систем для формирования турпродукта.

Гипотеза исследования: если изучение и использование информационных систем для формирования турпродукта будет основано на реализации педагогико-эргономических и технологических требований, предъявляемых к отбору информационных систем, и направлено на осуществление информационной деятельности и информационного взаимодействия, моделирование и автоматизацию технологических процессов оказания услуг в сфере сервиса, то это обеспечивает повышение уровня обученности будущих специалистов сферы сервиса в аспекте решения профессиональных задач.

В соответствии с целью, объектом, предметом и гипотезой исследования были определены следующие **задачи исследования:**

1. Провести анализ современного состояния подготовки будущих специалистов сферы сервиса в области использования средств ИКТ.

2. Обосновать и сформулировать педагогико-эргономические и технологические требования к отбору информационных систем для формирования турпродукта, реализующие возможность осуществления информационной деятельности в области изучения и использования информационных систем будущими специалистами сферы сервиса.

3. Теоретически обосновать и сформулировать принципы формирования структуры содержания подготовки будущих специалистов сферы сервиса в области изучения и использования информационных систем для формирования турпродукта.

4. Выявить методические цели подготовки будущих специалистов сферы сервиса в области изучения и использования информационных систем для формирования турпродукта.

5. Разработать структуру содержания двухэтапной подготовки будущих специалистов сферы сервиса в области изучения и использования информационных систем для формирования турпродукта.

6. Разработать методические рекомендации для преподавателей по использованию информационных систем в процессе профессиональной подготовки будущих специалистов сферы сервиса, экспериментально проверить уровень обученности в области использования информационных систем в процессе формирования турпродукта (на примере курса «Информационные системы в туризме»).

Методологическую основу исследования составили результаты теоретических исследований по дидактике: Бабанского Ю.К., Лернера И.Я., Никандрова Н.Д., Скаткина М.Н. и др.; по педагогике и психологии: Выготского Л.С., Давыдова В.В., Леонтьева А.Н., Гальперина П.Я., Талызиной Н.Ф., Фельдштейна Д.И. и др.; работы в области общей теории высшего профессионального образования: Абдулиной О.А., Кузьминой Н.В., Слостенина В.А. и др.; теории и практики информатизации образования: Ваграменко Я.А., Дашниц Н.Л., Козлова О.А., Лавиной Т.А., Лапчик М.П., Мазура З.Ф., Мартиросян Л.П., Панюковой С.В., Полякова В.П., Роберт И.В., Софроновой Н.В. и др.; теории и методики подготовки специалистов в области информатики и ИКТ: Жданова С.А., Кузнецова А.А., Кравцовой А.Ю., Мартиросян Л.П. и др.; использования средств информационных и коммуникационных технологий в индустрии сервиса и туризма при подготовке студентов вузов: Биржакова М.Б., Биржаковой К.М., Гуляевой В.Г., Жуковой М.А., Калашниковой И.В., Морозова М.А., Морозовой Н.С., Чудновского А.Д. и др.

Для решения поставленных задач использовались следующие **методы исследования**: анализ современного состояния научной и учебно-методической литературы в аспекте использования средств ИКТ в процессе подготовки специалистов сервиса; наблюдение, тестирование, анкетирование, беседы со студентами, преподавателями и руководителями

туристских фирм по проблеме исследования; анализ результатов педагогического эксперимента.

Научная новизна и теоретическая значимость исследования состоят в: обосновании и формулировке педагогико-эргономических и технологических требований к отбору информационных систем для формирования турпродукта, реализующих возможность осуществления информационной деятельности будущих специалистов сферы сервиса; определении основных компонентов информационной деятельности будущих специалистов сферы сервиса в области изучения и использования информационных систем для формирования турпродукта; теоретическом обосновании и формулировке принципов формирования структуры содержания подготовки будущих специалистов сферы сервиса в области изучения и использования информационных систем для формирования турпродукта; выявлении методических целей подготовки будущих специалистов к изучению и использованию информационных систем для формирования турпродукта.

Практическая значимость исследования состоит в: разработке структуры содержания двухэтапной подготовки будущих специалистов сферы сервиса в области изучения и использования информационных систем для формирования турпродукта; программной реализации авторской информационной системы для создания отдельных компонентов турпродукта, являющейся средством подготовки; разработке методических рекомендаций для преподавателей по использованию информационных систем в процессе профессиональной подготовки будущих специалистов сферы сервиса; разработке программы профильного курса «Информационные системы в туризме» для будущих специалистов сферы сервиса.

Результаты исследования могут быть использованы при подготовке специалистов сервиса и туризма в системе повышения квалификации, подготовки и переподготовки кадров и реализации обучения студентов по программам подготовки специализации «Менеджмент туризма», «Организация и управление в сфере туризма», «Экономика международного туризма», «Гостиничный и туристский бизнес».

Этапы исследования:

На I этапе (2004–2005 гг.) – изучение педагогического опыта, анализ психолого-педагогической, учебной и методической литературы по проблеме исследования, составление плана опытно-экспериментальной работы.

На II этапе (2005–2007 гг.) – изучение информационных систем и их отбор, выявление особенностей информационных систем для формирования турпродукта, разработка методических подходов к двухэтапной подготовке будущих специалистов в области изучения и использования информационных систем для формирования турпродукта в аспекте развития содержания курса «Информационные системы в

туризме», проведение работы по подготовке и проведению педагогического эксперимента.

На III этапе (2007–2008 гг.) – сбор и обработка экспериментальных данных, анализ и обобщение теоретических и практических материалов исследования.

Апробация результатов исследования. Теоретические положения, материалы и результаты исследования докладывались и обсуждались на заседаниях Ученого совета Института информатизации образования Российской академии образования (г. Москва, 2006-2008 гг.), на заседаниях кафедры социальных коммуникаций и технологий Института коммуникативных технологий (г. Москва, 2006-2008 гг.); материалы исследования представлены в виде тезисов докладов, статей и выступлений на научно-методических конференциях: всероссийской научно-практической конференции «Проблемы информатизации образования: региональный аспект» (г. Чебоксары, 2006 г.), международной научно-практической конференции «Развитие рынка интеллектуальной собственности в РФ: формирование, проблемы, перспективы» (г. Тольятти, 2006 г.).

Внедрение результатов исследования. Результаты диссертационного исследования внедрены в учебный процесс вузов г. Москвы: «Институт управления и информатики», «Институт экономики и культуры», «Институт коммуникативных технологий».

Обоснованность и достоверность проведенного исследования, его результатов и выводов обусловлены: методологической и теоретической обоснованностью исходных данных; опорой на теоретические разработки в области психологии, педагогики, информатизации образования; совокупностью разнообразных методов исследования, адекватных сути проблемы; соответствием полученных выводов основным положениям теории и практики информатизации образования и результатам педагогического эксперимента.

Положения, выносимые на защиту:

1. Подготовка будущих специалистов сферы сервиса основана на реализации принципов формирования структуры содержания подготовки, основных компонентов информационной деятельности и методических целях подготовки будущих специалистов в области изучения и использования информационных систем для формирования турпродукта.

2. Реализация методических подходов к двухэтапной подготовке будущих специалистов сферы сервиса в области изучения и использования информационных систем для создания турпродукта, представленных в виде блочно-модульной структуры содержания, средств подготовки и методических рекомендаций по использованию информационных систем в процессе подготовки, обеспечит формирование знаний и умений по осуществлению информационной деятельности и информационного

взаимодействия, моделирования и автоматизации технологических процессов оказания услуг в сфере сервиса.

Структура и объем диссертации. Диссертационная работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы и приложений.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во **введении** обоснована актуальность темы исследования, определены цели научного исследования, а также объект, предмет и гипотеза, показана научная новизна, теоретическая и практическая значимость работы, сформулированы положения, выносимые на защиту, раскрыты этапы и методы исследования.

В **первой главе** рассматриваются теоретические аспекты подготовки будущих специалистов сферы сервиса в области изучения и использования информационных систем для формирования турпродукта.

Анализ современного состояния подготовки будущих специалистов сферы сервиса в области использования средств ИКТ показал, что существующие подходы к организации подготовки специалистов сервиса не реализуют в должной мере возможности средств ИКТ, в частности изучение и использование информационных систем в области формирования турпродукта. Сделан вывод о необходимости подготовки будущих специалистов сферы сервиса в области изучения и использования информационных систем для формирования турпродукта, учитывающей возможности использования информационных систем и уровень подготовки обучаемых к их использованию. Анализ информационных систем позволил выявить их возможности, которые позволяют осуществлять: информационную деятельность по комплектованию турпакетов, продвижению и реализации туров через информационные системы (Мастер-Тур, Само-Тур и др.); информационное взаимодействие, связанное с бронированием мест на транспорте (Sabre, Gabriel и др.), мест в гостинице (Amadeus, GTA, Horse XXI и др.); моделирование процессов, связанных с изучением спроса, выявлением потребностей и формированием заказа, поиском информации по спецпредложениям туроператоров (Foros, AllSpro и др.); автоматизацию процессов по работе с клиентом (Клиент, Партнер и др.), поиску и оформлению необходимых документов консультативного и справочного характера (страховой полис, ваучер, памятки и т.п.), функционирующие в сети Интернет. Преимуществом информационных систем является объединение в рамках одной системы всех ресурсов сферы сервиса: организация качественного поиска информации по сайтам каталога, а так же формирование узкоспециализированного рейтинга ресурсов по туризму.

Существующие информационные системы в области формирования турпродукта не ориентированы на обучение будущих специалистов сервиса, однако, при определённых методических подходах возможна

организация учебной деятельности будущих специалистов сферы сервиса.

Анализ ГОС ВПО подготовки специалистов сервиса и туризма, специальности 100201 - «Туризм», 230500 - «Социально-культурный сервис и туризм» показал, что подготовка специалистов сферы сервиса в настоящее время направлена на то, чтобы дать студентам большой объем теоретических знаний в данной области, в тоже время выработка знаний и умений в области изучения и использования информационных систем для формирования турпродукта не предусмотрена.

Формирование знаний и умений в области использования средств ИКТ при обучении студентов сводится к изучению одной дисциплины ЕН.Ф.02 «Информатика», состоящей из двух разделов: «Информатика» и «Информационные системы и технологии». Данный курс направлен на теоретические знания в данной области, в качестве которых рассматриваются понятия: информация, информационная система, информационная модель предметной области, не учитывая при этом специфику будущей профессиональной деятельности специалистов. Именно формирование турпродукта лежит в основе будущей профессиональной деятельности специалиста, основанное на изучении возможностей информационных систем и их использования в процессе подготовки будущих специалистов сферы сервиса, которые позволяют осуществлять: информационную деятельность по обеспечению ввода, редактированию и хранению информации о турах, гостиницах и клиентах; информационное взаимодействие, связанное с работой в глобальных системах бронирования и резервирования авиабилетов, номеров в гостиницах, мест на транспорте и др.; использование процессов автоматизации, а именно, составление заявок, анкет, ваучеров, списков туристов, описания туров, гостиниц, расчет стоимости туров с учетом курса валют и др.; моделирование процессов разработки маршрутов, составов услуг и турпакета, как в локальной сети, так и в сети Интернет. Преимуществом информационных систем является объединение в рамках одной системы всех ресурсов сферы сервиса и туризма, организация качественного поиска информации по сайтам каталога, а так же формирование узкоспециализированного рейтинга ресурсов по туризму.

Исходя из выявленных возможностей информационных систем для формирования турпродукта в процессе подготовки будущих специалистов сферы сервиса обоснованы и сформулированы педагогико-эргономические и технологические требования к отбору информационных систем для формирования турпродукта, реализующие возможность осуществления информационной деятельности будущих специалистов сферы сервиса. К педагогическим требованиям отнесены: соответствие дидактическим возможностям использования ИС в области формирования турпродукта в процессе обучения будущих специалистов сферы сервиса; системности и последовательности обучения студентов к использованию ИС в области

формирования турпродукта; вариативности применения ИС к различным видам деятельности в области сервиса; развитие интеллектуального потенциала обучаемого; прочности усвоения результатов обучения. К *эргономическим требованиям* отнесены: обеспечение комфортных условий взаимодействия с ИС за счет соответствия установленным нормам организации диалога, визуальной среды, формату текста; высокой производительности и лёгкости в администрировании, при наличии низких системных требований; обеспечение индивидуального темпа и режима учебной деятельности за счёт автоматизации процесса формирования тура, бронирования билетов в гостинице, на транспорте на основе ИС. К *технологическим требованиям* относятся: наличие текстовых и аудиовизуальных форм представления информации; надёжность функционирования программой реализации; соответствие компонентам полноты реализации технологической цепочки; учет специфики функциональных возможностей информационных систем управления в туризме; обеспечение возможности автоматизации процесса сбора, обработки и накопления информации; возможность функционирования в локальном и сетевом режиме.

Определены основные компоненты информационной деятельности за счет интерактивного диалога, визуализации учебной информации, моделирования и автоматизации процессов сферы сервиса в области изучения и использования информационных систем для формирования турпродукта: гностический, коммуникативный, организаторский, конструктивный. *Гностический компонент* предполагает: формирование представлений о глобальных системах бронирования; освоение технологий доступа к полной базе данных по предложениям туроператоров; использование баз данных, содержащих информацию о клиентах, партнерах и др., обеспечивающих достижение целей профессиональной деятельности специалиста сервиса и туризма. *Коммуникативный компонент* предполагает: использование информационных систем туризма, доступных в локальных и глобальной сетях, включая действия, направленные на становление взаимоотношений с целью создания комфортных условий между системой и пользователем; осуществление незамедлительной обратной связи между специалистом и информационной системой туризма, реализуя возможности интерактивного диалога; использование систем навигаторов в сфере сервиса и туризма и др. *Организаторский компонент* включает: организаторские действия по реализации замысла при проведении практических занятий в условиях реального времени на основе информационных систем туризма; изучение спроса и предложений и др. *Конструктивный компонент* отождествляется с процессом моделирования и направлен на разработку маршрутов, состава услуг, турпакета, подбор тура по предложению клиента и др.

На основе анализа возможностей информационных систем, с учетом принципов формирования структуры содержания подготовки будущего

специалиста, предложенных И.В.Роберт, О.А.Козловым, теоретически обоснованы и сформулированы принципы формирования структуры содержания подготовки будущих специалистов сферы сервиса в исследуемой области: принцип начального уровня знаний и умений в аспекте использования информационных систем для формирования турпродукта; принцип реализации методических целей использования информационных систем для формирования турпродукта в процессе подготовки специалистов сервиса; принцип двухэтапной подготовки в области использования информационных систем для формирования турпродукта; принцип инвариантности и прикладной направленности информационных систем; принцип блочности информационных систем для формирования турпродукта; принцип реализации возможностей осуществления информационной деятельности в области использования информационных систем для формирования турпродукта и др.

Во **второй главе** рассматриваются методические подходы к двухэтапной подготовке будущих специалистов сферы сервиса в области использования информационных систем для формирования турпродукта.

Выявлены методические цели подготовки будущих специалистов в области изучения и использования информационных систем для формирования турпродукта, в основу которых положен принцип реализации возможностей осуществления информационной деятельности в области использования информационных систем для формирования турпродукта.

Будущий специалист должен уметь осуществлять: подбор тура, формирование турпакета; бронирование и резервирование мест; поиск объектов отдыха, номеров гостиниц, согласно запросу клиента; поиск информации по экскурсионным турам, включающий памятники архитектуры, музеи, исторические места. При проведении практических занятий в условиях реального времени на основе информационных систем сферы сервиса специалист должен: изучать спрос, предложения, сезонное колебание цен, прогнозировать соотношение спроса и предложений; разрабатывать маршруты, состав услуг и турпакета и др.; формировать представления о глобальных системах бронирования; осваивать технологии бронирования авиабилетов, номеров в гостиницах, мест на транспорте и технологии доступа к полной базе данных по предложениям туроператоров и др.

Исходя из предложенных принципов формирования структуры содержания подготовки будущих специалистов сферы сервиса, учитывая педагогико-эргономические и технологические требования к использованию информационных систем, разработана двухэтапная структура содержания подготовки будущих специалистов сферы сервиса на примере курса «Информационные системы в туризме», содержание которого строится на основе блочно-модульного построения. Данный курс проводится на третьем курсе в рамках цикла специальных дисциплин.

Первый (начальный) этап подготовки включает в себя решение задач с использованием авторской информационной системы для создания отдельных компонентов турпродукта в локальной сети, состоящей из следующих блоков: работа с электронными таблицами (информация о ценах на услуги, расчет стоимости тура, цены проживания и бронирования на разные сроки и др.); моделирование туристского предприятия (наименование, продолжительность, цена тура, код страны, виза, код менеджера и др.); разработка баз данных. В рамках первого этапа, преподаватель сможет обеспечить студентов задачами, разными по степени сложности, которые они могут решать как самостоятельно, так и совместно с преподавателем. Возможно использование демонстрации правильного решения задачи на мониторах обучаемых с указанием полученной оценки по решению задачи (зачтено, не зачтено). Допущенные студентом грубые ошибки (в случае неудовлетворительной оценки его работы), позволяют преподавателю отслеживать не только правильность, но и траекторию решения задач, количество запросов, сформированных студентом для поиска нужной информации, их избыточность, противоречивость. В процессе проведения занятия преподаватель дистанционно руководит действиями обучаемых, контролируя их работу.

Второй этап ориентирован на профессиональную область сферы сервиса, в основе которого положены информационные системы, функционирующие в сети Интернет: моделирование на основе системы Online Voyage (изучение спроса и предложений, сезонное колебание цен, разработка туристических маршрутов, состава услуг и турпакета и др.); автоматизация процессов на основе системы Tury.Ru (конструирование запросов, осуществление связи базы данных с офисными программами, освоение процесса оформления клиентов, в том числе расчет стоимости туров и др.); осуществление информационной деятельности на основе системы Мастер-Тур (осуществление выполнения технологической цепочки по созданию тура и др.). Возможна смена информационных систем в области формирования турпродукта в зависимости от уровня выполнения профессиональных задач, благодаря их разнообразным возможностям.

Курс состоит из четырех блоков, каждый из которых позволяет решать разные по сложности задачи.

Блок «Использование информационных систем в сфере сервиса и туризма» предполагает аналитический обзор существующих информационных систем в сфере сервиса, их возможности, методические рекомендации по использованию отдельных компонентов систем (изучение спроса, формирование запроса, определение видов, форм и элементов турпродукта, разработка маршрута и состава услуг, заключение договоров и расчет стоимости тура, продвижение и реализация турпродукта).

Блок «Автоматизированная работа турфирмы» предусматривает

обучение применению информационных систем в области формирования турпродукта на примере использования программного комплекса «Мастер-Тур», который состоит из нескольких блоков («Конструктор туров», «Реализация Туров», «Справочный» и др.) Студент решает практические задачи, связанные с ведением баз данных по клиентам; планированием заездов индивидуального и группового бронирования гостиниц; анализом управления финансами гостиницы; автоматизированным расчётом цен на отели с производением взаиморасчёта, заказом авиабилетов, оформлением турпутёвок и отчетных документов и т.п.

Блок «Использование глобальных компьютерных систем бронирования» рассматривается на занятии с помощью компьютерной системы типа «AMADEUS». Данная компьютерная система представляет ресурсы провайдеров «Авиа», «Отели», «Автомобили» и др., на основе которых студенты отрабатывают вопросы: изучение информации об авиакомпаниях, графика полётов с дальнейшим бронированием мест, сведений о странах; описание типов гостиниц с расценками для номеров; заказ экскурсий, автомобилей и др.

Блок «Сопряжение информационных технологий управления с системами бронирования», изучается на основе использования компьютерной системы автоматизации гостиниц «FIDELIO FO». Данная система позволяет организовать преподавателю практическую отработку студентами следующих функциональных заданий по организации: службы приёма и размещения, резервирования и бронирования, ведение истории клиентов; работы бухгалтерской системы, складского хозяйства, системы управления рестораном. Кроме того, студенты обучаются осуществлять: получение финансовых и статистических расчётов, финансовый анализ работы туристского предприятия; сравнительный анализ капиталовложений, инвестиций, издержек и затрат туристической фирмы; оценку состояния имущества, наличия и движения денежных средств туристского предприятия; оценку эффективности использования капитала, наличия и движения денежных средств и др.

Разработаны методические рекомендации для преподавателей по использованию информационных систем в процессе профессиональной подготовки будущих специалистов сферы сервиса, включающие рекомендации: по отбору форм и методов (практическое занятие, учебный проект, самостоятельная работа, метод демонстрационных примеров и др.) подготовки на базе отдельного компонента информационных систем; по разработке учебно-методической базы данных для создания турпродукта; по использованию информационных систем на практических занятиях по дисциплинам специализации; по созданию системы анализа и учета успеваемости.

Экспериментальная проверка обученности студентов в области использования информационных систем для формирования турпродукта

проводилась в НОУ ВПО «Институт коммуникативных технологий» (г. Москва).

Педагогический эксперимент состоял из трех этапов: констатирующего, обучающего и контрольного. В эксперименте принимали участие 66 человек (2 преподавателя и все студенты 3 курса специальности «Туризм» - две учебные группы по 32 человека в каждой).

На первом, *констатирующем этапе* проводилось тестирование и анкетирование студентов для определения первоначального уровня их обученности в области использования информационных систем для формирования турпродукта. Анализ полученных при этом результатов свидетельствовал, что имеющихся у студентов знаний недостаточно для работы с информационными системами и их использования для формирования турпродукта, из чего был сделан вывод о целесообразности их подготовки в этой области.

На втором, *обучающем этапе* были проведены занятия со студентами по курсу «Информационные системы в туризме» с использованием разработанных методических подходов двухэтапной подготовки будущих специалистов сферы сервиса в области использования информационных систем для формирования турпродукта. На *контрольном этапе* была проведена оценка уровня обученности, достигнутого студентами, по результатам итогового контроля. Для повышения степени достоверности, оценка уровня обученности студентов осуществлялась на основе результатов тестирования (первый статистический признак) и результатов выполнения учебного проекта (второй статистический признак), а также на основе определения степени тесноты связи между этими двумя признаками.

Средний балл, полученный студентами по результатам тестирования, был равен $\bar{X}=7,93$ балла, выборочное стандартное отклонение было равно $S_x=1,19$ балла. Как показала проверка статистической гипотезы по критерию согласия «хи-квадрат» Пирсона при уровне значимости $\alpha=0,05$, распределение полученных выборочных данных первого признака близко к усеченному нормальному распределению.

Средний балл, полученный студентами по результатам выполнения учебного проекта, был равен $\bar{Y}=8,53$ балла, выборочное стандартное отклонение было равно $S_y=1,11$. По результатам статистической проверки, проведенной по критерию согласия «хи-квадрат» Пирсона при уровне значимости $\alpha=0,05$, была принята статистическая гипотеза о соответствии распределения выборочных данных второго признака усеченному нормальному закону.

Количество студентов, достигших эвристического уровня обученности (получивших по результатам тестирования и за выполненный учебный проект «Моделирование тура» не менее 7 баллов), равно 62. Выборочный линейный парный коэффициент корреляции Пирсона случайного вектора (X,Y) был равен $r_{xy}=0,84$. Это свидетельствует о

наличии между сравниваемыми признаками положительной и достаточно тесной ($r_{xy} > 0,5$) связи, а близость значения r_{xy} к 1,0 свидетельствует о том, что эта статистическая связь близка к линейной.

Полученные результаты педагогического эксперимента подтверждают гипотезу исследования.

ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

1. В результате проведенного анализа современного состояния подготовки будущих специалистов сервиса в области использования средств ИКТ, было выявлено, что существующие подходы к организации подготовки специалистов сервиса не реализуют в должной мере возможности средств ИКТ, в частности изучение и использование информационных систем для формирования турпродукта. Подготовка специалистов сферы сервиса в настоящее время направлена на то, чтобы дать студентам большой объем теоретических знаний в данной области, в тоже время выработка знаний и умений в области использования информационных систем для формирования турпродукта не предусмотрена ГОС ВПО. Формирование турпродукта лежит в основе будущей профессиональной деятельности специалиста, основанной на изучении возможностей информационных систем и их использования в процессе подготовки будущих специалистов сферы сервиса, которые позволяют осуществлять: информационную деятельность по комплектованию турпакетов, продвижение и реализацию туров с помощью информационных систем; информационное взаимодействие, связанное с бронированием мест на транспорте, гостинице и др.; моделирование процессов, связанных с изучением спроса, выявлением потребностей клиентов и формированием заказа и др.; автоматизацию процессов по работе с клиентом, связанных с поиском и оформлением необходимых документов консультативного и справочного характера и др. В результате анализа выявлена необходимость подготовки будущих специалистов сферы сервиса в области изучения и использования информационных систем для формирования турпродукта.

2. Обоснованы и сформулированы педагогико-эргономические требования (соответствие дидактическим возможностям использования ИС для формирования турпродукта в процессе подготовки; системности и последовательности подготовки будущих специалистов в области использования ИС для формирования турпродукта; вариативности применения ИС к различным видам деятельности в области сервиса; обеспечение комфортных условий взаимодействия с ИС за счет соответствия установленным нормам организации диалога, визуальной среды, формату текста; обеспечение индивидуального темпа и режима учебной деятельности за счёт автоматизации процесса формирования тура, бронирования билетов в гостинице на основе ИС и др.) и технологические

требования (наличие текстовых и аудиовизуальных форм представления информации; надёжность функционирования программой реализации; соответствие компонентам полноты реализации технологической цепочки; учет специфики функциональных возможностей информационных систем для формирования турпродукта; обеспечение возможности автоматизации процесса сбора, обработки и накопления информации; возможность функционирования в локальном и сетевом режиме.

3. Теоретически обоснованы и сформулированы следующие принципы формирования структуры содержания подготовки будущих специалистов сферы сервиса в исследуемой области: принцип начального уровня знаний и умений в аспекте использования информационных систем для формирования турпродукта; принцип реализации методических целей использования информационных систем для формирования турпродукта в процессе подготовки специалистов сферы сервиса; принцип двухэтапной подготовки в области изучения и использования информационных систем для формирования турпродукта; принцип инвариантности и прикладной направленности информационных систем; принцип блочности информационных систем для формирования турпродукта; принцип реализации возможностей осуществления информационной деятельности в области использования информационных систем для формирования турпродукта.

4. Выявлены методические цели подготовки будущих специалистов сферы сервиса к использованию информационных систем для формирования турпродукта, в результате достижения которых будущий специалист должен: *знать* основные направления развития средств ИКТ в сфере сервиса; основные виды и типы информационных систем для формирования турпродукта, направления и порядок их использования; глобальные компьютерные системы бронирования и резервирования и др.; *уметь* формировать и решать задачи сферы сервиса с помощью средств ИКТ; осуществлять технологическую цепочку создания и реализации турпродукта; подбирать оптимальные туры по заданным параметрам; определять основные задачи автоматизации офиса туристской фирмы; осуществлять автоматизацию процессов информационно-поисковой деятельности; вести электронную документацию и др.

5. Разработана структура содержания двухэтапной подготовки будущих специалистов сферы сервиса на примере курса «Информационные системы в туризме». Первый (начальный) этап подготовки включает в себя решение задач с использованием авторской информационной системы для создания отдельных компонентов турпродукта в локальной сети, состоящей из следующих блоков: работа с электронными таблицами (информация о ценах на услуги, расчет стоимости тура, цены проживания и бронирования на разные сроки и др.); моделирование туристского предприятия (наименование,

продолжительность, цена тура, код страны, виза, код менеджера и др.); разработка баз данных. Второй этап направлен на профессиональную область сферы сервиса, в основе которого положены информационные системы, функционирующие в сети Интернет, состоит из нескольких блоков. Блок «Использование информационных систем в сфере сервиса и туризма» предполагает аналитический обзор существующих информационных систем в сфере сервиса, их возможности, методические рекомендации по использованию отдельных компонентов систем (изучение спроса, формирования запроса, определение видов, форм и элементов турпродукта, разработка маршрута и состава услуг, заключение договоров и расчет стоимости тура, продвижение и реализация турпродукта). Блок «Автоматизированная работа турфирмы», предусматривает автоматизацию процессов работы туристической фирмы на основе системы Мастер-Тур, Online Voyage которые состоят из нескольких модулей («Конструктор туров», «Реализация Туров», «Справочный», «Финансовый» и др.). Блок «Использование глобальных компьютерных систем бронирования» рассматривается на занятии с помощью компьютерной системы Amadeus. Данная компьютерная система представляет ресурсы провайдеров «Авиа», «Отели», «Автомобили» и др., на основе которых студенты отрабатывают вопросы: изучение информации об авиакомпаниях, графика полётов с дальнейшим бронированием мест, сведений о странах; описание всех типов гостиниц с описанием и расценками для номеров; заказ экскурсий, автомобилей и др. Блок «Сопряжение информационных технологий управления с системами бронирования», изучается на основе использования системы автоматизации гостиниц «FIDELIO FO», которая состоит из нескольких модулей «Модуль бронирования», «Модуль портье», «Бухгалтерский модуль» и др.

6. Разработаны методические рекомендации для преподавателей по использованию информационных систем в процессе профессиональной подготовки будущих специалистов сферы сервиса и проведена экспериментальная проверка эвристического уровня обученности в области использования информационных систем в процессе формирования турпродукта на примере курса «Информационные системы в туризме». Полученные результаты педагогического эксперимента подтверждают гипотезу исследования.

Публикации в периодических изданиях, рекомендованных ВАК МОН РФ:

1. Шкабура Е.А. Использование профессионально-ориентированных информационных систем управления в процессе практической подготовки студентов области менеджмента в социально-культурном сервисе и туризме // Журнал «Информатика и образование».- 2008.-№4, с.118-119.

2. Шкабура Е.А. Методические аспекты использования профессионально-ориентированных информационных систем управления в туризме на основе принципа блочности // Журнал «Информатика и образование».-2008.-№5, с.123-125.

Статьи:

3. Шкабура Е.А. Методические предпосылки к преподаванию дисциплин в вузе на основе личностно-ориентированного обучения с использованием информационных технологий // Журнал «Инновации в образовании», ноябрь 2006.-№ 6, с.39-44.

4. Шкабура Е.А. Использование информационных технологий в самостоятельной работе студентов вузов // Проблемы информатизации образования: региональный аспект: Материалы всероссийской научно-практической конференции, Чебоксары: ИИОРАО, 2006, с.190-195.

5. Шкабура Е.А., Никонова Н.В. Автоматизированная система обучения как способ повышения эффективности образовательного процесса // Информационные и коммуникативные технологии в общем, профессиональном и дополнительном образовании // Учёные записки ИИО РАО, вып. 19, 2006, с.23-32.

6. Шкабура Е.А., Никонова Н.В. Создание системы автоматизированного контроля и учёта успеваемости в вузе // Философия образования: интеллектуальные традиции и новации: Сборник научных статей, вып. 5, Саратов: СГУ, 2006, с.47-53.

7. Шкабура Е.А. Психолого-педагогические аспекты внедрения в учебный процесс вуза компьютерно-ориентированных технологий // Научно-практическая конференция, Рязань:, 2006, с.67-70.

8. Шкабура Е.А. Актуальность использования средств информационных и коммуникационных технологий в процессе практической подготовки студентов в области менеджмента в социально-культурном сервисе и туризме // Учёные записки ИИО РАО, вып. 26, 2007, с.113-121.

9. Шкабура Е.А. Практикум по дисциплине «Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме» и методика его использования при проведении занятий с помощью современных средств информатизации // Учёные записки ИИО РАО, вып. 22, 2006, с.55-60.

10. Шкабура Е.А. Учебно-методическое пособие «Обучение студентов сферы сервиса в области использования информационных систем туризма». - М: Издательство «Институт экономики и культуры», 2008г., 80с.