

*На правах рукописи*



Скабеева Лариса Ивановна

**Подготовка специалистов  
в области комплексного использования средств  
информационных и коммуникационных технологий в  
туроператорской деятельности**

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

Автореферат  
диссертации на соискание ученой степени  
кандидата педагогических наук

Москва – 2011

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

Научный руководитель: доктор педагогических наук  
Удовик Елена Эдуардовна

Официальные оппоненты: доктор педагогических наук, профессор  
Лавина Татьяна Ароновна;

кандидат педагогических наук  
Шкабура Елена Александровна

Ведущая организация: ГОУ ВПО «Рязанский государственный  
университет имени С.А. Есенина»

Защита состоится 10 июня 2011 года в 15-00 часов на заседании диссертационного совета Д 008.004.01 при Учреждении Российской академии образования «Институт информатизации образования» по адресу: 119121, Москва, ул. Погодинская, д. 8.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке Учреждения Российской академии образования «Институт информатизации образования», текст автореферата размещен на сайте <<http://www.iiorao.ru>>.

Автореферат разослан 07 мая 2011 года

Ученый секретарь

диссертационного совета



Г.Л. Ежова

## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ.

### **Актуальность темы исследования.**

В современном информационном обществе особую значимость приобретает процесс информатизации образования, который характеризуется активным использованием средств информационных и коммуникационных технологий (ИКТ) во всех сферах жизнедеятельности современного человека, в том числе и в туроператорской деятельности.

В процессе туроператорской деятельности осуществляется формирование (заключение и исполнение договоров с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт), продвижение (рекламирование туристского продукта, участие в специализированных выставках, организация туристских информационных центров, издание каталогов и буклетов) и реализация (заключение договора о реализации туристского продукта с туристом или иным заказчиком туристского продукта, оказание туристу услуг в соответствии с данным договором) туристского продукта<sup>1</sup>.

В настоящее время при формировании туристского продукта туроператором используются автоматизированные информационные системы, например, специализированные программные комплексы (СПК) Мастер-Тур и Мастер-Web, обеспечивающие возможность описания отдельных услуг и их пакетирования с применением определенных алгоритмов ценообразования, отслеживания квот, составления и ведения договоров с поставщиками услуг и информационного взаимодействия туроператора с турагентами (связь с удаленными офисами, рассылка корреспонденции, экспорт и импорт пакетов предложений через электронную почту и т.д.). Крупнейшими автоматизированными информационными системами, обеспечивающими автоматизацию процесса поиска и выбора определенных видов поездок и маршрутов, резервирования (бронирования) отелей, авиабилетов (в т.ч. электронных билетов) на воздушном и железнодорожном транспорте в системах on-line бронирования, экскурсионных услуг на международном рынке туризма, являются системы бронирования Amadeus, Sabre, Worldspan, Galileo. В процессе формирования туристского продукта для получения информации

---

<sup>1</sup> Закон РФ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ (в ред. ФЗ от 10.01.2003 N 15-ФЗ от 22.08.2004 N 122-ФЗ, от 05.02.2007 N 12-ФЗ от 30.12.2008 N 309-ФЗ, от 28.06.2009 N 123-ФЗ, от 27.12.2009 N 365-ФЗ, от 30.07.2010 N 242-ФЗ) // СЗ РФ. 02.12.1996, N 49, ст. 5491, РГ. 03.08.2010

о туристском потенциале стран и регионов, статистической и аналитической информации по исследованию туристского рынка используется также распределенный ресурс Интернет.

В продвижении и реализации туристского продукта используются автоматизированные информационные системы, например, информационно-поисковые системы AllSpo, ТУРЫ.ру, Ехать, Bronni.ru, обеспечивающие пользователям возможность поиска туров, их бронирования, а также ведения клиентской базы (сохранение информации о бронях и данных туристов) с возможностью генерации любых отчётов.

Теоретические основы и методические подходы использования средств ИКТ в образовании, в том числе автоматизированных информационных систем, распределенного ресурса Интернет, рассматриваются в работах многих современных исследователей (Ваграменко Я.А., Кузнецов А.А., Козлов О.А., Лавина Т.А., Лапчик М.П., Мазур З.Ф., Мартиросян Л.П., Роберт И.В., Тарабрин О.А. Удовик Е.Э. и др.).

Ряд специалистов (Ананьева Т.М., Ершова Е.А., Канина Е.А., Медников А.В., Морарь Е.В., Овчинникова Л.П., Торбина Н.П., Широков Г.В., Шкабура Е.А. и др.) в своих работах рассматривают вопросы использования средств ИКТ в процессе подготовки различных специалистов сферы сервиса и туризма. Вместе с тем в этих работах не уделено должного внимания вопросам подготовки специалистов сферы сервиса и туризма в области совместного использования специализированных программных комплексов, информационно-поисковых систем, распределенного ресурса Интернет в формировании, продвижении и реализации туристского продукта.

Анализ Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования (ГОС ВПО) по специальности 100201 «Туризм» показал, что вопросы использования средств ИКТ не выделены в отдельную дисциплину, а представлены в виде отдельных разделов в курсе «Информатика» без учета специфики туроператорской деятельности. В Федеральном государственном образовательном стандарте высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) по направлению подготовки 100400 «Туризм» в проектируемых результатах освоения учебных дисциплин бакалаврами и магистрами недостаточно отражены требования к знаниям и умениям в области владения средствами ИКТ при формировании, продвижении и реализации туристского продукта.

Таким образом, в современных условиях возрастания требований к

качеству подготовки выпускников адекватно специфики туроператорской деятельности и особенностям применения автоматизированных информационных систем, а также распределенного информационного ресурса Интернет при формировании, продвижении и реализации туристского продукта существующая подготовка специалистов, бакалавров и магистров по туризму недостаточно удовлетворяет потребностям туристской индустрии в специалистах, владеющих навыками совместного, совокупного и взаимосвязанного использования средств ИКТ в туроператорской деятельности.

При этом совместное, совокупное и взаимосвязанное использование специализированных программных комплексов, информационно-поисковых систем, распределенного информационного ресурса Интернет туристского назначения при формировании, продвижении и реализации туристского продукта определим как *комплексное использование средств ИКТ в туроператорской деятельности* (Мартиросян Л.П., Никонова Н.В., Роберт И.В., Тарабрин О.А. и др.).

В связи с вышеизложенным **проблема исследования** обусловлена противоречием между необходимостью подготовки специалистов в области совместного, совокупного и взаимосвязанного использования специализированных программных комплексов, информационно-поисковых систем, распределенного информационного ресурса Интернет туристского назначения при формировании, продвижении и реализации туристского продукта и недостаточным уровнем научно-методических разработок в данной области.

**Актуальность темы исследования** определяется необходимостью теоретического обоснования и разработки методических подходов к подготовке специалистов в области совместного, совокупного и взаимосвязанного использования автоматизированных информационных систем, распределенного информационного ресурса Интернет туристского назначения при формировании, продвижении и реализации туристского продукта.

**Объект исследования**: процесс подготовки специалистов в области использования средств информационных и коммуникационных технологий при формировании, продвижении и реализации туристского продукта.

**Предмет исследования**: теоретические аспекты и методические подходы к подготовке специалистов в области комплексного использования средств информационных и коммуникационных

технологий в туроператорской деятельности.

**Цель исследования:** теоретическое обоснование и разработка структуры и содержания подготовки специалистов в области комплексного использования средств информационных и коммуникационных технологий в туроператорской деятельности, а также методических подходов к применению специализированных программных комплексов, информационно-поисковых систем, распределенного информационного ресурса Интернет туристского назначения при формировании, продвижении, реализации туристского продукта.

**Гипотеза исследования:** если методические подходы к комплексному использованию средств информационных и коммуникационных технологий в туроператорской деятельности будут основаны на реализации принципов совместного, совокупного, взаимосвязанного применения специализированных программных комплексов, информационно-поисковых систем, распределенного информационного ресурса Интернет туристского назначения и на реализации основных компонентов информационной деятельности специалистов по туризму, то их использование в процессе подготовки обеспечит достижение у большинства обучаемых необходимого уровня обученности в области владения средствами информационных и коммуникационных технологий при формировании, продвижении и реализации туристского продукта.

Исходя из цели и гипотезы исследования, были сформулированы **задачи исследования:**

1. Проанализировать современное состояние научно-методических разработок и опыта подготовки специалистов по туризму в области использования информационных и коммуникационных технологий.

2. Определить основные компоненты информационной деятельности специалиста по туризму.

3. Выявить принципы комплексного использования средств информационных и коммуникационных технологий в туроператорской деятельности.

4. Разработать структуру и содержание подготовки специалиста в области комплексного использования информационных и коммуникационных технологий в туроператорской деятельности.

5. Разработать методические рекомендации к комплексному использованию средств ИКТ в туроператорской деятельности и провести

педагогический эксперимент проверки уровня обученности студентов – будущих специалистов сферы туризма в этой области.

**Методологической основой исследования** являются фундаментальные работы в области: педагогики и психологии (Бабанский Ю.К., Выготский Л.С., Гальперин П.Я., Леонтьев А.Н., Лернер И.Я., Никандров Н.Д., Слостенин В.А., Фельдштейн Д.И. и др.); теории и методики профессионального образования (Леднев В.С., Матросов В.Л., Мухаметзянова Г.В., Новиков А.М., Шадриков В.Д. и др.); информатизации образования (Ваграменко Я.А., Козлов О.А., Кравцова А.Ю., Кузнецов А.А., Лапчик М.П., Лавина Т.А., Мартиросян Л.П., Роберт И.В., Тарабрин О.А., Тихонов А.Н., Удовик Е.Э. и др.); разработки и использования автоматизированных обучающих систем в образовании (Данилюк С.Г., Дараган А.Д., Латышев В.Л., Надеждин Е.Н., Павлов А.А., Романенко Ю.А., Сердюков В.И. и др.); подготовки кадров в сфере туризма с использованием средств информационных и коммуникационных технологий (Биржаков М.Б., Бочарников В.Н., Веткин В.А., Морозова Н.С., Морозов М.А., Плотникова Н.И., Родигин Л.А., Ушаков Д.С., Чудновский А.Д., Шкабура Е.А. и др.).

Для решения поставленных задач использовались следующие **методы исследования**: теоретический анализ и обобщение положений психолого-педагогической науки, информатизации образования, теории педагогического эксперимента; изучение и обобщение отечественного и зарубежного опыта использования средств ИКТ в туристской индустрии; анализ образовательных стандартов высшего профессионального образования для подготовки специалистов сервиса и туризма; наблюдения, беседы, анкетирование и тестирование студентов; проведение занятий; педагогический эксперимент.

**Научная новизна и теоретическая значимость исследования** заключается в следующем: выявлена и обоснована целесообразность подготовки специалистов в области совместного, совокупного и взаимосвязанного применения специализированных программных комплексов, информационно-поисковых систем, распределенного информационного ресурса Интернет туристского назначения в процессе туроператорской деятельности; определены основные компоненты информационной деятельности специалиста по туризму; разработаны принципы комплексного использования информационных и коммуникационных технологий в туроператорской деятельности;

определена структура подготовки специалиста в области комплексного использования автоматизированных информационных систем, распределенного информационного ресурса Интернет туристского назначения при формировании, продвижении и реализации туристского продукта.

**Практическая значимость исследования** заключается в разработке: содержания подготовки специалиста в области комплексного использования информационных и коммуникационных технологий в туроператорской деятельности, представленного в виде курса «Комплексное использование средств ИКТ в туроператорской деятельности»; методических рекомендаций по комплексному использованию специализированных программных комплексов, информационно-поисковых систем, распределенного информационного ресурса Интернет туристского назначения при формировании, продвижении и реализации туристского продукта; практикума по использованию информационно-поисковых систем в продвижении и реализации туристского продукта; методических рекомендаций по использованию распределенного ресурса Интернет в проектировании туристского продукта.

#### **Этапы исследования.**

*На первом этапе* (2007–2008 гг.) были выполнены следующие работы: изучалась степень разработанности проблемы в отечественной и зарубежной науке; анализировалась философская, педагогическая, психологическая и техническая литература; изучался отечественный и зарубежный опыт использования средств информационных и коммуникационных технологий в процессе обучения будущих специалистов сферы туризма; анализировались государственные образовательные стандарты специальности «Туризм» и федеральные государственные стандарты по бакалавриату и магистратуре; изучались автоматизированные информационные системы, применяемые в туроператорской деятельности; анализировались ресурсы Интернет для выявления возможности их использования в процессе обучения; разрабатывалась программа исследования.

*На втором этапе* (2008–2009 гг.) были выполнены следующие работы: осуществлялось теоретическое обоснование подготовки специалистов в области комплексного использования информационных и коммуникационных технологий в туроператорской деятельности;



уточнялось содержание и разрабатывалась программа курса подготовки специалистов в области комплексного использования информационных и коммуникационных технологий при формировании, продвижении и реализации туристского продукта; разрабатывалось учебно-методическое и программно-техническое обеспечение подготовки; проводился педагогический эксперимент по проверке уровня обученности студентов в области комплексного использования информационных и коммуникационных технологий в туроператорской деятельности.

*На третьем этапе (2010–2011 гг.)* произведены систематизация и обобщение полученных результатов, их качественный и количественный анализ, формулирование выводов, подготовка научных публикаций, оформление диссертации.

**Апробация результатов исследования.** Теоретические положения, материалы и результаты исследования докладывались и обсуждались на семинарах и заседаниях Ученого совета Учреждения РАО «Институт информатизации образования»; на заседаниях кафедры туризма, факультативных занятиях студенческих научных групп и курсах повышения квалификации в НОУ ВПО «Институт коммуникативных технологий»; на региональных, всероссийских и международных конференциях: VIII Всероссийская научная конференция «Цивилизация знаний: российские реалии» (г. Москва, 2007 г.); Межвузовская научно-практическая конференция «Институт семьи в процессе общественного развития» (г. Москва, 2008 г.); Межвузовская научно-практическая конференция «Коммуникативные технологии в образовании» (г. Москва, 2009 г.); Международная научно-практическая конференция «Развитие отечественной системы информатизации образования в здоровьесберегающих условиях» (г. Москва, 2009-2010 гг.); Межвузовская научно-практическая конференция «Практика, проблемы, перспективы международного и отечественного туризма» (г. Пушкино-Ярославль, 2010 г.); Межвузовская научно-практическая конференция «Социально-гуманитарные инновации в современном обществе: проблемы и перспективы» (г. Москва, 2010 г.); Всероссийская научно-практическая конференция с международным участием «Информационные ресурсы в образовании» (г. Нижневартовск, 2011 г.).

**Внедрение результатов исследования.** Результаты исследования внедрены на кафедре туризма НОУ ВПО «Институт коммуникативных технологий», НОУ ВПО «Институт управления и информатики» и

используются в учебном процессе подготовки студентов.

### **Положения, выносимые на защиту:**

1. Формирование содержания подготовки специалистов основано на реализации теоретических аспектов, включающих принципы комплексного использования информационных и коммуникационных технологий в туроператорской деятельности, основные компоненты информационной деятельности специалистов по туризму, требования к знаниям, умениям в области применения автоматизированных информационных систем, распределенного ресурса Интернет при создании, продвижении и реализации туристского продукта.

2. Реализация методических подходов, представленных в виде блочно-модульной структуры содержания подготовки и методических рекомендаций к применению средств информационных и коммуникационных технологий при формировании, продвижении и реализации туристского продукта, обеспечит комплексное использование специализированных программных комплексов, информационно-поисковых систем, распределенного ресурса Интернет в туроператорской деятельности.

**Структура и объем диссертации.** Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, библиографического списка.

### **ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ**

Во **введении** обосновывается актуальность темы исследования, определяются объект, предмет, цель, гипотеза, задачи, методологические основы и методы исследования, научная новизна, теоретическая и практическая значимость.

В **первой главе** анализируется современное состояние подготовки специалистов по туризму в области использования информационных и коммуникационных технологий.

В настоящее время в индустрии туризма, являющейся одной из наиболее динамично развивающихся сфер в международной торговле услугами, особая роль отводится средствам ИКТ, использование которых оказывает значительное влияние на туроператорскую деятельность. Вместе с тем разрыв между потребностями индустрии туризма в специалистах в области использования ИКТ в туроператорской деятельности и предложением со стороны образовательных учреждений остается весьма существенным.

Проведенный в исследовании анализ научно-методических

разработок по проблемам подготовки различных специалистов сферы сервиса и туризма показал, что в них недостаточно уделяется внимания вопросам использования средств ИКТ в туроператорской деятельности в процессе формирования, продвижения и реализации туристского продукта.

Анализ ГОС ВПО по специальности 100201 «Туризм» в контексте подготовки студентов – будущих специалистов сферы туризма в области использования средств ИКТ в туроператорской деятельности показал, что для рассматриваемой специальности вопросы использования ИКТ не выделены в отдельную дисциплину, а представлены в разделе «Информационные системы и технологии» дисциплины «Информатика», что является недостаточным для подготовки современного специалиста сферы туризма. Кроме того, в содержании дисциплины «Туроператорская и турагентская деятельность» не представлены дидактические единицы, отражающие вопросы использования средств ИКТ при формировании, продвижении и реализации туристского продукта. В ФГОС ВПО по направлению подготовки 100400 «Туризм» недостаточно представлены требования к формируемым при реализации основных образовательных программ бакалавриата и магистратуры компетенциям в области использования средств ИКТ в туроператорской деятельности.

В настоящее время на рынке программного обеспечения имеется широкий выбор автоматизированных информационных систем, предназначенных для использования в туроператорской деятельности. В исследовании рассмотрены СПК (САМО-Тур, САМО-ТурАгент, TurWin MultiPro, ТурМенеджер, Марко Поло, Мастер-Агент, Мастер-Тур, Мастер-Web), которые используются при формировании туристского продукта. Рассмотрены особенности функционирования систем бронирования (Amadeus, Sabre, Worldspan, Galileo и др.). Отмечено, что при проектировании и формировании туристского продукта для получения статистической и аналитической информации по исследованию туристского рынка используется распределенный ресурс Интернет. В ходе анализа ИПС (AllSpo, ТУРЫ.ру, Ехать, Bronni.ru и др.) выявлены особенности их использования при продвижении и реализации туристского продукта для поиска туров, их бронирования, а также ведения клиентской базы (сохранение информации о бронях и данных туристов) с возможностью генерации любых отчетов и т.д.

Анализ автоматизированных информационных систем и распределенного информационного ресурса Интернет туристского

назначения показал, что в настоящее время туроператорская деятельность осуществляется в условиях их комплексного использования. Кроме того, в ходе анализа возможностей СПК и ИПС, а также анализа распределенного ресурса Интернет туристского назначения выявлено, что использование их в процессе подготовки студентов – будущих специалистов сферы туризма будет способствовать формированию знаний и умений в области: осуществления информационной деятельности по поиску, сбору и обработке информации туристского назначения; осуществления информационного взаимодействия с клиентами, турагентами и поставщиками туристских услуг в локальных и глобальной сетях Интернет; совместного, совокупного, взаимосвязанного использования СПК, ИПС, распределенного ресурса Интернет при формировании, продвижении и реализации туристского продукта.

Таким образом, в работе выявлена целесообразность подготовки специалистов в области комплексного использования средств ИКТ в туроператорской деятельности при формировании, продвижении и реализации туристского продукта.

Во **второй главе** рассматриваются теоретические аспекты подготовки специалистов в области комплексного использования информационных и коммуникационных технологий в туроператорской деятельности.

В условиях информатизации общества и образования современный специалист, в том числе специалист сферы туризма, должен владеть компетенциями в области осуществления информационной деятельности с возможностью использования средств ИКТ.

Опираясь на исследования Кузьминой Н.В., Лавиной Т.А., Роберт И.В., Мартиросян Л.П., Удовик Е.Э. и др., и учитывая определенные в ФГОС ВПО по направлению подготовки 100400 «Туризм» виды профессиональной деятельности (проектная; производственно-технологическая; организационно-управленческая; сервисная; научно-исследовательская), в работе определены основные компоненты информационной деятельности (проектировочный, конструктивный, организационный, коммуникативный, гностический), содержание которых необходимо учитывать в процессе подготовки специалиста в области комплексного использования средств ИКТ в туроператорской деятельности.

В исследовании выявлены принципы комплексного использования средств ИКТ в туроператорской деятельности (автоматизации

информационной деятельности и информационного взаимодействия; наглядного представления на экране необходимой информации; систематичности использования средств ИКТ; взаимосвязанности; обеспечения технико-технологической и инструктивно-методической поддержки функционирования средств ИКТ; психологической комфортности).

На основе вышеизложенных принципов и основных компонентов информационной деятельности сформулированы содержательные блоки, определяющие программу подготовки специалиста в области комплексного использования средств ИКТ в туроператорской деятельности:

Блок 1. Общие представления о процессах информатизации общества, о жизнедеятельности его членов в условиях информатизации и глобальной массовой коммуникации.

Блок 2. Туризм и его значение в современных условиях массовой глобальной коммуникации. Роль ИКТ в туроператорской деятельности.

Блок 3. Информационная деятельность и информационное взаимодействие с поставщиками туристских услуг, турагентами и клиентами в локальных и глобальных сетях.

Блок 4. Особенности комплексного использования средств ИКТ в туроператорской деятельности при формировании, продвижении и реализации туристского продукта.

Блок 5. Специализированные программные комплексы и практика их использования в туроператорской и турагентской деятельности при формировании туристского продукта. Особенности использования специализированных программных комплексов для подготовки рекламных материалов.

Блок 6. Распределенный ресурс Интернет. Использование ресурсов туристского назначения сети Интернет при проектировании и формировании туристского продукта.

Блок 7. Информационно-поисковые системы и их использование при продвижении и реализации туристского продукта. Совместное использование информационно-поисковых систем и специализированных программных комплексов при продвижении и реализации туристского продукта.

Блок 8. Глобальные системы бронирования и особенности их использования в туроператорской деятельности.

Блок 9. Использование средств ИКТ в создании, размещении и распространении рекламы в туризме. Особенности подготовки рекламы для размещения в Интернет.

В третьей главе представлены методические подходы к комплексному использованию информационных и коммуникационных технологий в туроператорской деятельности.

В исследовании разработаны методические рекомендации по использованию СПК в формировании туристского продукта. Формирование туристского продукта путем выборки данных из всевозможных справочников и классификаторов рассмотрено на примере СПК Мастер-Тур. В работе представлены рекомендации по работе с основными блоками СПК Мастер-Тур, предназначенными для формирования и реализации туристского продукта, а также рекомендации по проведению практических занятий со студентами, направленных на обучение проектированию и формированию тура.

Сформированный с использованием СПК туристский продукт для продвижения и реализации размещается в ИПС и становится доступным для бронирования на сайтах туроператоров. В связи с этим, в исследовании разработан практикум по использованию ИПС при продвижении и реализации туристского продукта. В ходе практических занятий студенты исследуют возможности ИПС и особенности их использования в туроператорской деятельности при продвижении и реализации туристского продукта, а также обучаются подбору тура в ИПС по различным запросам, его бронированию и оформлению. В работе представлены рекомендации по проведению практических занятий в виде деловой игры для обучения студентов подбору тура в условиях комплексного использования ИПС Ехать, СПК Мастер-Web и Мастер-Агент, а также сети Интернет (для отправки по электронной почте заявки тура).

Для развития туристской индустрии необходимо открытие новых маршрутов и проектирование туристских продуктов для их реализации. Обзор ресурсов Интернет, содержащих профессиональную туристскую информацию, поиск аналитической информации о спросе на туры в определенные страны являются составляющими подготовки студентов в области проектирования туристского продукта. В этой связи в работе представлены методические рекомендации по использованию распределенного ресурса Интернет в проектировании туристского продукта. Также представлены рекомендации к выполнению практической

работы по использованию ресурса Интернет в проектировании туристского продукта, который формируется в СПК, после чего размещается на сайте туроператора и в ИПС.

Педагогический эксперимент по проверке уровня обученности студентов в области комплексного использования средств ИКТ проводился в 2007-2009 гг. на базе НОУ ВПО «Институт коммуникативных технологий». С целью оценки результатов обучения были теоретически заданы уровни обученности, для каждого из которых определены требования к знаниям, умениям и навыкам. В педагогическом эксперименте принимало участие 90 студентов 4-х курсов, обучающихся по специальности 100201 «Туризм» и один преподаватель дисциплин специализации.

На констатирующем этапе эксперимента было проведено анкетирование студентов для определения их готовности к использованию средств ИКТ при формировании, продвижении и реализации туристского продукта. Анализ результатов, полученных в ходе анкетирования, показал, что более 80% студентов не владеют или владеют частично знаниями, умениями, навыками в области применения средств ИКТ в туроператорской деятельности, что определило необходимость подготовки студентов в области комплексного использования специализированных программных комплексов, информационно-поисковых систем, распределенного ресурса Интернет при формировании, продвижении и реализации туристского продукта.

На формирующем этапе эксперимента проводилось обучение студентов комплексному использованию специализированных программных комплексов, информационно-поисковых систем, распределенного ресурса Интернет при формировании, продвижении и реализации туристского продукта. По окончании обучения для оценки достигнутого уровня обученности в области комплексного использования средств ИКТ в туроператорской деятельности студентам предлагалось ответить на 20 вопросов теста и выполнить курсовую работу. Тест был составлен в соответствии с разработанным содержанием программы курса «Комплексное использование ИКТ в туроператорской деятельности». По результатам тестирования была разработана оценочная шкала, содержащая 20 пунктов, каждый из которых оценивался 1 баллом. Максимальное количество баллов, которые может получить каждый студент, составляло 20 баллов. Тест считался пройденным успешно, если студент набирал 15 баллов. По

результатам проведенной курсовой работы, состоящей из 5 этапов, также была разработана оценочная шкала, содержащая 20 пунктов, и каждый этап работы оценивался по четырехбалльной шкале. Максимальная общая оценка за курсовой проект составляла 20 баллов, а курсовая работа считалась выполненной, если студент набирал более 15 баллов.

На заключительном этапе проводилась оценка достигнутого студентами уровня обученности в области использования средств ИКТ в туроператорской деятельности по результатам тестирования и выполнения курсовой работы. Среднее количество правильных ответов студента на вопросы теста составило:

$$T = \frac{1}{N} \sum_{i=1}^N x_i = 16,90$$

где  $N$  – общее количество студентов;  $x_i$  – количество правильно выполненных тестовых заданий  $i$ -ым студентом ( $i = 1, 2, \dots, N$ ).

Среднее количество баллов полученных студентом за выполнение курсового проекта составило:

$$K = \frac{1}{N} \sum_{j=1}^N y_j = 16,24$$

где  $y_j$  – количество баллов, полученных  $j$ -ым студентом за выполнение курсового проекта ( $j=1, 2, \dots, N$ ).

Количество обучаемых, успешно справившихся с тестированием, составило 78 человек из общего количества 90 человек, т.е. более 86,6%. Число обучаемых, получивших за выполнение курсовой работы более 15 баллов, составило 75 человек из общего количества 90 человек, т.е. более 83,3%. Общее число студентов успешно справившихся с тестированием и с выполнением курсовой работой, составило 74 человек, т.е. более 82,2%.

Таким образом, результаты педагогического эксперимента позволяют сделать вывод о том, что большинство студентов достигло необходимого уровня обученности в области комплексного использования средств ИКТ в туроператорской деятельности.

## ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

1. Анализ научно-методических разработок по использованию средств ИКТ в туроператорской деятельности показал, что в процессе подготовки специалистов по туризму недостаточно внимания уделяется применению специализированных программных комплексов, информационно-поисковых систем, распределенного ресурса Интернет



при формировании, продвижении и реализации туристского продукта. В ГОС ВПО по специальности 100201 «Туризм» в квалификационных характеристиках выпускника недостаточно обозначена готовность использовать средства ИКТ в различных видах деятельности туристской индустрии, в том числе в туроператорской деятельности. Анализ содержания подготовки показал, что в ГОС ВПО не предусмотрено изучение вопросов использования специализированных программных комплексов, информационно-поисковых систем, распределенного ресурса Интернет туристского назначения в туроператорской деятельности. Вопросы использования средств ИКТ не выделены в отдельную дисциплину, а представлены в отдельных разделах курса «Информатика» без учета специфики туроператорской деятельности. В ФГОС ВПО по направлению подготовки 100400 «Туризм» (квалификация «бакалавр» и «магистр») в результатах освоения учебных дисциплин недостаточно отражены требования к знаниям, умениям и навыкам в области средств ИКТ в туроператорской деятельности.

Обоснована целесообразность взаимосвязанного, совокупного использования специализированных программных комплексов, информационных и информационно-поисковых систем, ресурсов Интернет в туроператорской деятельности при формировании, продвижении и реализации туристского продукта.

2. Определено содержание гностического, проектировочного, конструктивного, организационного и коммуникативного компонентов информационной деятельности специалиста по туризму. *Проектировочный компонент* предполагает формирование умений осуществлять информационную деятельность по поиску, анализу и обработке необходимой информации для проектирования туристского продукта; использовать информационные и коммуникационные технологии при разработке туристского продукта; планировать и проектировать деятельность туроператорских предприятий в условиях использования средств информационных и коммуникационных технологий. *Конструктивный компонент* предполагает формирование умений совместного, совокупного и взаимосвязанного использования специализированных программных комплексов, информационно-поисковых систем, распределенного ресурса Интернет при разработке, продвижении и реализации туристского продукта, а также предполагает формирование умений использовать специализированные программные средства для

создания рекламных материалов и их размещения в сети Интернет. *Организационный компонент* предполагает формирование умений осуществлять деятельность на базе средств ИКТ, связанную с организацией операторских услуг и управлением финансовой, маркетинговой, кадровой деятельности; оформлением необходимой документации, составлением прайс-листов и их размещением в глобальной сети Интернет. *Коммуникативный компонент* предполагает осуществление информационного взаимодействия в условиях функционирования локальных и глобальной сетей между: туроператорами и поставщиками туристских услуг по формированию туристского продукта; туроператорами и турагентствами по реализации и продвижению туристского продукта; турагентствами и потребителями по реализации туристского продукта. *Гностический компонент* предполагает формирование умений с использованием средств ИКТ осуществлять деятельность, ориентированную на: методы поиска, анализа и формирования баз актуальной туристской информации для проектирования туристского продукта; анализ рынков сбыта и эффективных технологий продаж туристской продукции, ее потребителей, а также клиентов, конкурентов в туристской индустрии; анализ эффективности применяемых прикладных программ.

3. Выявлены принципы комплексного использования информационных и коммуникационных технологий в туроператорской деятельности: автоматизации информационной деятельности и информационного взаимодействия в процессе формирования, продвижения и реализации туристского продукта; наглядного представления на экране необходимой информации о составляющих туристского продукта; систематичности, предполагающий необходимость систематического и планомерного использования средств информационных и коммуникационных технологий в туроператорской деятельности; взаимосвязанности, предполагающий возможность сочетания специализированных программных комплексов, информационно-поисковых систем, информационных ресурсов сети Интернет туристского назначения в процессе формирования, продвижения и реализации туристского продукта; обеспечения технико-технологической и инструктивно-методической поддержки функционирования специализированных программных комплексов и информационно-поисковых систем, предназначенных для использования в туроператорской деятельности; психологической комфортности (наличие дружественного интерфейса) при

информационном взаимодействии туроператора с поставщиками туристских услуг, турагентами и клиентами.

4. Сформулированы требования к подготовке студентов в области комплексного использования средств информационных и коммуникационных технологий в туроператорской деятельности, в результате которой будущий специалист сферы туризма должен *иметь представление*: о процессах информатизации современного общества, о жизнедеятельности в условиях информатизации и глобальной массовой коммуникации современного общества; о реализации возможностей средств ИКТ в научной, социальной производственной, учебной, бытовой сферах; о современных тенденциях развития туристского рынка и о средствах информатизации и коммуникации, применяемых в сфере туризма; *знать*: особенности комплексного использования средств ИКТ в туроператорской деятельности; возможности специализированных программных комплексов, информационно-поисковых систем и распределенного ресурса Интернет для их использования при формировании туристского продукта, его продвижении и реализации; особенности осуществления информационной деятельности и информационного взаимодействия между потенциальными туристами и субъектами туристской индустрии; технологию подготовки рекламных материалов и их размещения в информационно-поисковых системах и в каталогах поисковых серверов Интернет; *уметь* осуществлять информационную деятельность по поиску, сбору, обработке, хранению, передаче информации, необходимой в туроператорской деятельности; осуществлять информационное взаимодействие в локальных и глобальной сетях между туроператором и поставщиками туристских услуг, турагентами и клиентами; работать с базами данных, содержащими необходимую информацию туристского характера; использовать специализированные программные комплексы, информационно-поисковые системы, распределенный ресурс Интернет для проектирования туристского продукта, оформления необходимой документации, составления прайс-листов и их размещения в глобальной сети Интернет, редактирования составляющих услуг тура, ведения информационных справочников, расчета тура, создания и размещения рекламных материалов, выбора конкретного тура и его бронирования.

5. На основе сформулированных требований разработано содержание подготовки специалиста к комплексному использованию информационных

и коммуникационных технологий при формировании, продвижении и реализации туристского продукта, основными составляющими которой является: общие вопросы информатизации образования; средства информатизации и коммуникации, применяемые в сфере туризма; теоретические аспекты комплексного использования средств информационных и коммуникационных технологий в туроператорской деятельности; осуществление информационной деятельности по поиску, сбору, обработке информации туристского назначения и информационного взаимодействия с клиентами, турагентами и поставщиками туристских услуг в локальных и глобальной сетях Интернет; применение специализированных программных комплексов, информационно-поисковых систем, распределенного ресурса Интернет при формировании, продвижении и реализации туристского продукта; создание рекламных материалов и их размещение в информационно-поисковых системах, а также в системе каталогов поисковых серверов Интернет.

6. Разработаны методические рекомендации по совместному, совокупному и взаимосвязанному применению специализированных программных комплексов, информационно-поисковых систем при формировании, продвижении и реализации туристского продукта, а также по использованию распределенного ресурса Интернет в проектировании туристского продукта. Разработан практикум, состоящий из практических работ, в ходе которых студенты знакомятся с возможностями информационно-поисковых систем, овладевают умениями осуществления поиска тура по заданным параметрам, его выбора, бронирования и оформления необходимой документации.

Проведен педагогический эксперимент проверки уровня обученности студентов – будущих специалистов сферы туризма в области комплексного использования средств информационных и коммуникационных технологий в туроператорской деятельности в рамках курса «Комплексное использование ИКТ в туроператорской деятельности», который показал, что большинство обучаемых успешно справились с выполнением теста и курсовой работы (более 86,7% и 83,3% соответственно). Это позволяет констатировать, что большинство обучаемых достигло необходимого уровня обученности в области совместного, совокупного и взаимосвязанного применения специализированных программных комплексов, информационно-поисковых систем, распределенного ресурса

Интернет при формировании, продвижении и реализации туристского продукта.

### **ОСНОВНЫЕ ПУБЛИКАЦИИ ПО ТЕМЕ ИССЛЕДОВАНИЯ**

Основные положения диссертационного исследования отражены в следующих публикациях:

Статьи, опубликованные в ведущих рецензируемых научных журналах и изданиях, рекомендованных ВАК МОН РФ:

1. Скабеева Л.И. Комплексное использование средств ИКТ в туроператорской деятельности // Педагогическая информатика. 2011. № 1. С. 93–98.
2. Скабеева Л.И. О структуре и содержании подготовки специалистов в области использования информационных и коммуникационных технологий в туроператорской деятельности // Письма в Эмиссия.Оффлайн (The Emissia.Offline Letters): электронный научный журнал. - Март 2011, ART 1540 . - СПб., 2011 г. - URL: <http://www.emissia.org/offline/2011/1540.htm> . - Гос.рег. 0421100031. ISSN 1997-8588. - Объем 0.4 п.л.

Статьи:

3. Скабеева Л.И. Сравнительный анализ статистических данных по выездному туризму. Труды Восьмой Всероссийской конференции, часть 2. М: РосНОУ, 2007. С. 55–58.
4. Скабеева Л.И. Влияние поведения потребителей туристских услуг на повышение эффективности продаж // Вестник РосНОУ. 2007. Вып. 3. С. 127–129.
5. Скабеева Л.И. Туроперейтинг. УМК – М: ИКТ, 2008. С. 52.
6. Скабеева Л.И. Курс обучения СПК «Мастер тур». УМК – М: ИКТ, 2008. С. 72.
7. Скабеева Л.И. Тематический парк как средство предметно-вещественной межкультурной коммуникации // Коммуникативные технологии в образовании. Материалы межвузовской научно-практической коммуникации: – М: ИКТ, 2009. С.43–47.
8. Скабеева Л.И. Современное состояние использования информационных и коммуникационных технологий в сфере туризма // Ученые записки ИИО РАО. 2010. Вып. 33. С. 104-109.
9. Скабеева Л.И. Использование туристских информационно – поисковых систем для повышения компетентности будущих менеджеров по туризму // Практика, проблемы, перспективы

- международного и отечественного туризма. Материалы межвузовской научно-практической конференции. Пушкино-Ярославль: Изд-во «Канцлер», 2010. С. 114–117.
10. Скабеева Л.И. Актуальные проблемы в подготовке специалистов туроператорской и турагентской деятельности // Социально-гуманитарные инновации в современном обществе: проблемы и перспективы. Материалы межвузовской научно-практической коммуникации. – М: ИКТ, 2010 С. 62 – 67
11. Скабеева Л.И. Стандарты высшего профессионального образования по специальности «Туризм» в современных условиях информационного общества // Ученые записки ИИО РАО. 2010. Вып. 31. С.64–76
12. Скабеева Л.И. Содержание подготовки специалиста по туризму в области использования информационных и коммуникационных технологий в профессиональной деятельности // Ученые записки ИИО РАО. 2010. Вып. 33. С.108–120
13. Скабеева Л.И. О подготовке специалистов в области комплексного использования средств информационных и коммуникационных технологий в туроператорской деятельности // Материалы Всероссийской научно-практической конференции с международным участием «Информационные ресурсы в образовании». – Нижневартовск, 2011. С. 193–194