

ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ТУРИСТИЧЕСКОМ СОПРОВОЖДЕНИИ

Верес Е.А., канд. геогр. наук,
доцент кафедры туристического и гостиничного бизнеса
Национального университета пищевых технологий
г.Киев, Украина
ivaket@ukr.net

Купач Т.Г., канд. геогр. наук,
ассистент кафедры география Украины
Киевский национальный университет им. Тараса Шевченко
г.Киев, Украина
tan_kup@ukr.net

Туризм – именно тот самый сектор экономики, в котором современные информационные технологии приносят наибольшую часть доходов бизнес – предприятиям. Это технологии резервирования и реализации ресурсов перевозчиков – места на рейсах, маршруты, места в отелях, ресторанах, продажа мест на шоу и представления; это также технологии положенные в основу систем управления офисами и предприятиями – документооборот, фронт-офисы и бэк-офисы, автоматизация рабочих мест; это технологии навигации и сопровождения экскурсионной деятельности; а также - это технологии инвентаризации и мониторинга рекреационно-туристических мощностей территорий и регионов.

Любые инновационные технологии, независимо от способов их реализации – будь-то в процессах самой разработки программных продуктов, или в средствах распределения и коммуникаций туристического продукта – имеют значительное влияние на увеличение корпоративного дохода и поддержку конкурентоспособности бизнес - предприятия в туризме.

Все выше названные направления внедрения информационных технологий в сферу туристической деятельности связаны в той или другой степени с информационными услугами. Сегодня оказание информационных услуг стало неотъемлемой частью работы туристических агентов и вообще составляющей индустрии туризма. Информационные услуги необходимы не только собственно туристу, но и организаторам туристических путешествий.

Турист, готовясь к путешествию, к посещению экскурсии, аттракции, а также и в ее процессе, имеет потребность в дополнительной, часто специфической информации про дестинацию (место пребывания), а именно: нормы, правила и обычаи региона (страны), детальное описание наиболее значимых аттракций, схемы и карты местностей и городов, транспортных сетей регионов и так далее. Все это определяет издание и тиражирование справочной, обзорной литературы и других источников тематической информации, в том числе электронных. В современной индустрии туризма значительное внимание направлено на издание бесплатных буклетов, проспектов, в том числе флаеров. Туристическая отрасль деятельности генерирует в 5 раз больше рекламы, чем

любая другая. Все значительные туристические регионы и центры издают не только бумажные издания, но и организуют страноведческую, краеведческую и другую информацию в виде информационных CD-дисков, сайтов и порталов.

Наиболее распространенным, интересным и перспективным направлением внедрения IT в туризм – это технологии мультимедиа. Именно с выходом на туристический рынок мультимедийных технологий появились инновационные методы реализации рекламной, справочной и другой сервисной деятельности.

Мультимедийные технологии интерактивны и позволяют работу с разнообразными изображениями (фото, видео), текстом, а также звуковым рядом. Большинство операционных систем современного компьютерного и телекоммуникационного оборудования поддерживает технологию мультимедиа и имеют аппаратные средства и инструменты поддержки и восстановления цифрового фото, видео, аудио, анимационной графики и подключения периферийных музыкальных устройств. Мультимедиа используется и для подачи текущей информации, предупреждений и мгновенной рекламы в виде видеотекстов и видеобордов.

Наиболее распространенным направлением использования мультимедиа в сфере туризма, рекреации и организации отдыха – это издание энциклопедических, справочных и рекламных каталогов на интернет-ресурсах.

Электронная каталогизация услуг, формальностей, аттракций и любой другой необходимой информации как для туриста, так и для агента активно используется в мире: Hotel Guide, Flight Guide, Cruise Ferry Guide, HRS, Business Travel Planner, Air Travel Planner и другие. Существуют каталоги по отдельным путешествиям, в том числе регионам. Е-каталоги имеют возможность обновляться значительно чаще, чем бумажные издания, что говорит в пользу адекватности и достоверности получаемых информационных услуг (визовые формальности, цена, медицинские справки и т.д.) Кроме всего прочего ряд электронных каталогов, в своих интернет-версиях, поддерживают функции бронирования, например, авиабилетов или мест в отелях или сегментов маршрутов и так далее. Каталог Flight Guide предлагает расписание рейсов более чем 800 авиакомпаний мира, а также информацию по туристическим формальностям разных стран, информацию про трансфер, планы аэропортов, схемы самолетов и т.д. Поисковые системы реализуют возможности поиска стыкованных рейсов с учетом класса, времени и других параметров. Электронные каталоги Hotel Guide и HRS вмещают данные по нескольким тысячам мировых отелей, предлагают изображения отелей и номеров, аттракций поблизости гостиницы в том числе. Поиск допускает нахождение отеля также по заданным параметрам: размещение, категория, тип, сервис, цена и т.д.

Украинские туроператоры издают собственные электронные каталоги, которые наполняются разнообразной тематической и профессионально-ориентированной информацией.

Например, всеукраинский каталог *«Українська індустрія гостинності»* – общее издание украинской конфедерации журналистов, украинского издательского консорциума, госадминистраций всех областей Украины. Интернет версия каталога – это наиполнейший профильный каталог в Украине, в котором представлено более 2 000 компаний, представлены компании Западного, Южного, Восточного и Центрального туристических регионов страны которые работают в сфере туристического сервиса и услуг. Информация каталога обновляется ежедневно.

Універсальний львівський довідник – интернет-портал, который специализируется на предоставлении актуальной, достоверной информации по предприятиям туризма и гостеприимства города Львова и Львовской области. В рамках портала существуют тематические подразделы, а именно: бизнес-каталог – база данных 12 000 львовских предприятий сферы туризма размещенных в порядке коммерческого рейтинга (включает инструменты поиска), Львовский путеводитель – некоммерческий проект – культурные, исторические, архитектурные, этнографические аттракции города.

Каталог ресурсів туризму «Топ Туризм» - информация по бронированию авиа- и железнодорожных перевозок, визовая и паспортная информация, «горящие туры», справочники по видам туризма, странам, городам, вмещает справочники по отелям, санаториям, пансионатам, домам отдыха и т.д.

Кроме каталогизации текущей и необходимой в туристической деятельности информации в последнее время широкое распространение получили так называемые виртуальные путешествия и экскурсии.

Виртуальные экскурсии и путешествия это презентации, которые позволяют пользователю делать осмотр достопримечательностей (панорамы городов, культурные памятники, экспозиции музеев в том числе) еще до того как само по себе путешествие будет осуществлено. Это так называемые подвижные панорамы созданные перспективной съемкой или съемкой с высоты птичьего полета каких-либо уникальных мест – экспонатов музея, галерей, домов, памятников, пейзажных видовых точек, отелей, скверов и парков и т.д. Это может быть просто иллюстрированное путешествие (последовательность кадров фотосъемки) которое сопровождается аудио или текстовой информацией. Панорамы в виртуальном туре могут быть соединены между собой таким образом, что у потребителя данной услуги сохраняется впечатление от полного присутствия в изображаемом месте, с остановками и осмотром объектов на 360 градусов, с изменениями углов осмотра, увеличения и уменьшения объекта, прослушиванием резюме по объекту и т.д. Примерами таких технологий могут служить специализированные сервисы Google: Google Art Project та Google Street View.

Технология *Google Art Project* позволяет посетить виртуальные экскурсии по известным музеям и художественным галереям мира. Этот проект мирового лидера интернет технологий стал возможен при поддержке 17 музеев мирового значения. Этот проект собрал в виртуальную коллекцию более 450 работ известных художников и более 1000 полотен в виде фотоизображений,

которые размещены в 11 городах 9 стран мира. Экскурсии Google Art Project представлены в виде 6 000 панорам созданных по технологии Street View. Технология Street View позволяет формировать экскурсию по фотоснимкам в интерьерах музеев таким образом посещая более 300 музейных залов. К каждому полотну полагается резюме и наличие видео- и аудиоматериалов. Таким образом виртуальному посетителю удастся не выходя из дома получить удовольствие от созерцания полотен, почитать резюме о картине и авторе или послушать, прогуляться залами известных музеев мира, поскольку технология 360 градусными камерами позволила создать панорамные снимки этих залов.

В свою очередь технология **Street View**, на базе сервисов Google Earth и Google Maps позволяет посетить улицы многих городов мира – наблюдать панорамы в виде совокупности панорамных фото, что, в свою очередь, формирует достоверную иллюзию присутствия именно в этом месте.

Среди информационных мультимедийных нововведений отдельно можно выделить использование роботов-экскурсоводов в музейных экскурсиях (Киевский природоведческий музей, Музей Тараса Шевченка в Каневе, Новосибирский государственный краеведческий музей), изображение рядом со стандартным этикетажом экспонатов – QR-кодов – своеобразный навигационный сервис. Осуществить виртуальное путешествие по известным местам и городам Украины таким как: площадь Рынок во Львове, крепость и кафедральный собор святых Петра и Павла в городе Каменец-Подольский, музей-храм Святой Софии и Свято-Успенской Печерской Лавры в Киеве посредством технологии Google Street View может любой желающий на сервисе Google Earth и Google Maps. Кроме прочего эта технология позволяет ознакомиться с памятниками природы и архитектуры Украины: путешествия городами Ужгород, Тернополь, Львов, Киев, Ялта. Осуществить авто путешествие известным серпантином Южного Крыма – Большая Ялта.

1. <http://googleartproject.com>
2. <http://muzei-mira.com>
3. <http://www.globmuseum.info>
4. <http://www.info-tour.org>
5. <http://www.tourism.gov.ua>
6. Антоненко І.П., Баркова О.В. Каталогізація електронних ресурсів: науково-методичний посібник. – К.: Нац. б-ка України імені В.І. Вернадського, 2007. – 115 с. – 300 прим.
7. Шляхтина Л.М. Музейные инновации в ретроспективе музееведческих идей / История музеологии и музейного дела. – 2010. - №1. – С.42-47.
8. Щербакова Т.И. Традиционные и инновационные подходы к организации экскурсионной деятельности / Совр. Метод. аспекты экол. Об-я / М. - 2006