

ШЛЯХИ ФОРМУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ КУЛЬТУРИ МАЙБУТНІХ
ФАХІВЦІВ СФЕРИ ТУРИЗМУ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИWAYS OF FORMING OF INFORMATION CULTURE OF FUTURE FACTORS
IN THE FIELD OF TOURISM AND HOTEL RESERVATION

У статті схарактеризовано розвиток туризму і його значення як джерела наповнення державного бюджету. Виокремлено основні аспекти, що сприяють розвитку сфери туризму та готельно-ресторанної справи. Розкрито тлумачення поняття «інформаційна культура» та його значення у процесі професійної підготовки майбутніх фахівців сфери туризму та готельно-ресторанної справи. Визначено можливі шляхи формування інформаційної культури майбутніх фахівців означеної галузі у закладах вищої освіти, їх мету та завдання. Надано складові частини формування інформаційної культури майбутніх фахівців туризму та готельно-ресторанної справи у закладі вищої освіти.

Ключові слова: інформаційна культура, майбутні фахівці, туризм, готельно-ресторанна справа, інформаційні технології.

В статье охарактеризовано развитие туризма и его значение как источника наполнения государственного бюджета. Выделены основные аспекты, способствующие развитию сферы туризма и гостинично-ресторанного дела. Раскрыто толкование понятия «информационная культура» и его значение в процессе профессиональной подготовки будущих специалистов сферы туризма и гостинично-ресторанного дела. Определены возможные пути формирова-

ния информационной культуры будущих специалистов обозначенной области в учреждениях высшего образования, их цели и задачи. Предоставлено составляющие формирования информационной культуры будущих специалистов туризма и гостинично-ресторанного дела в заведении высшего образования.

Ключевые слова: информационная культура, будущие специалисты, туризм, готельно-ресторанное дело, информационные технологии.

The article describes the development of tourism and its importance as a source of filling the current state budget. The main aspects that contribute to the development of tourism and hotel and restaurant business are outlined. The interpretation of the concept of "information culture" and its significance in the process of professional training of future specialists in the sphere of tourism and hotel and restaurant business is revealed. Possible ways of formation of information culture of future specialists of the specified industry in higher education institutions, their purpose and tasks are determined. The components of formation of information culture of the future specialists of tourism and hotel-restaurant business in the institution of higher education are provided.

Key words: information culture, future specialists, tourism, hotel and restaurant business, information technologies.

УДК 001.891:303.447.2:379.091.37:342.51

Сидорук А.В.,
канд. пед. наук,
доцент кафедри туризму
Запорізького національного
університету

Постановка проблеми у загальному вигляді. Розвиток туристичної галузі в Україні є однією з провідних ланок розвитку економіки нашої країни. Україна має усі необхідні туристично-рекреаційні ресурси для розвитку туристичної сфери і залучення міжнародних туристів. Згідно з даними Всесвітньої організації туризму наша держава щороку посідає одне з провідних місць із більшості країн світу за кількістю відвідувань [1]. Про підтримку розвитку туристичної інфраструктури свідчить схвалена розпорядженням Кабінетом Міністрів України № 638-р від 01 серпня 2013 р. «Концепція Державної цільової програми розвитку туризму та курортів на період до 2022 року», яка визначає не тільки проблемні аспекти розвитку туризму, а й майбутні напрацювання у вищезазначеній сфері [2].

Сучасна ситуація розвитку туристичної галузі країни вимагає наявності кваліфікованих працівників. Майбутній фахівець повинен володіти певним рівнем знань, умінь, швидко адаптуватися на ринку праці, а також постійно підвищувати рівень своєї професійної майстерності. Тому на сучасному етапі функціонування закладів вищої освіти актуальною є проблема створення системи навчання, яка б забезпечувала відповідний рівень

знань студентів для їх майбутньої професійної діяльності.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Професійній підготовці майбутніх фахівців туристичної галузі присвячено роботи багатьох наукових діячів, а саме: світовий досвід підготовки фахівців туристичної галузі вивчали А. Охеров-Урбанец, Л. Збегень-Маціонг (Польща), Т. Дікінсон, Т. Люцей, В. Маслова, А. Рубенштейн, Й. Сторнет і Х. Ванкель (США); питаннями підготовки вітчизняних фахівців туристичної галузі займалися А. Віндюк, Л. Донченко, О. Зорін, Л. Кнодель, А. Конох, Т. Лозовецька, Н. Маковецька, С. Сисоєва, Г. Цехмістрова, В. Федорченко; зокрема, впровадження сучасних технологій навчання розглядали Л. Безкоровайна, П. Олійник, Л. Поважна, Л. Петренко, Н. Фоменко. Але проблема формування інформаційної культури майбутніх фахівців туристичної галузі й досі залишається недостатньо висвітленою.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Аналіз наукових видань дав змогу визначити, що розвиток вітчизняного туристичного бізнесу має свої проблеми. Як зауважує О. Бондарчук: «В Україні практично не застосовуються туристичні технології, які в розвинутих

країнах набули ознак повсякденної ужитковості: електронні інформаційні довідники готелів, транспортних маршрутів і туристичних фірм із переліком та вартістю послуг, які ними надаються; у світі практично всі довідники з туризму випускаються в електронному, а більшість – у Інтернет-форматах, що дає їх користувачам можливість бронювати місця в готелях і на транспортні послуги у режимі реального часу – «online» [3].

За для все більшого розвитку туристичної галузі країни майбутні фахівці мають вільно володіти Інтернет-технологіями, комп'ютерними програмами, вміти аналізувати отриману інформацію, мати навички аналітичного мислення.

На думку Л. Винарик, інформаційна культура – це рівень практичного досягнення розвинутої інформаційної взаємодії і всіх інформаційних відносин у суспільстві, міра досконалості в оперуванні будь-якою необхідною інформацією [4].

О. Шиман зазначає, що інформаційна культура розглядається як обов'язкова складова частина загальної культури фахівця будь-якого профілю [5]. Погоджуємося з думкою автора, який наголошує, що «інформаційну культуру необхідно формувати у студентів під час навчання з урахуванням специфіки відповідного фаху», та вважаємо, що це безпосередньо стосується і процесу формування інформаційної культури майбутніх фахівців сфери туризму та готельно-ресторанної справи.

Інформаційну культуру необхідно розглядати як обов'язкову складову частину професійної діяльності майбутніх фахівців сфери туризму та готельно-ресторанної справи, яка формується протягом усього життя у процесі виконання певних завдань, що постають перед ними. Саме тому майбутній фахівець повинен мати певний рівень навичок взаємодії з інформаційним середовищем вже на початковому етапі своєї діяльності.

Таким чином, серед завдань навчального процесу закладів вищої освіти стоїть завдання формування інформаційної культури студентів сфери туризму та готельно-ресторанної справи. Саме це свідчить про доцільність впровадження дисциплін, які сприятимуть отриманню необхідних інформаційних знань і вмінь студентів майбутніх фахівців, починаючи з їх першого курсу навчання.

Метою статті є визначення шляхів формування інформаційної культури студентів сфери туризму та готельно-ресторанної справи у закладах вищої освіти.

Виклад основного матеріалу. Інформаційна культура є продуктом різноманітних творчих здібностей студентів сфери туризму та готельно-ресторанної справи і виявляється у конкретних навичках використання технічних пристроїв (від телефону до персонального комп'ютера, комп'ютерних мереж); у здатності використовувати у процесі фахової підготовки комп'ютерні інфор-

маційні технології, базовою складовою частиною яких є програмне забезпечення; в умінні отримувати інформацію з різних джерел: як з періодичної преси, так і з електронних комунікацій, представляти її в зрозумілому вигляді та вміти ефективно використовувати; у володінні аналітичної обробки інформації; у знанні особливостей інформаційних потоків у своїй професійній діяльності [6].

Вплив інформаційних технологій на розвиток галузі туризму та готельно-ресторанної справи є досить високим у сучасному світі. Так як фахівці визначеної сфери мають:

- вміти використовувати програми пакету Microsoft Office;
- розв'язувати практичні завдання за допомогою комп'ютерної та офісної техніки;
- створювати різноманітні презентації;
- проектувати віртуальні екскурсії;
- складати електронні довідники туристично-рекреаційних ресурсів, готелів і ресторанів;
- формувати меню та барні карти;
- розробляти логотипи як туристичних підприємств, так і рестораних закладів;
- працювати з Web-ресурсами.

Саме цей перелік означає зв'язок між потребами сучасного ринку та змістом професійної освіти.

Однією з дисциплін, яка впливає на формування інформаційної культури майбутніх фахівців сфери туризму та готельно-ресторанної справи, є основи інформатизації в туристичній галузі.

Дисципліна «Основи інформатизації в туристичній галузі» викладається для студентів першого курсу освітнього рівня бакалавр Запорізького національного університету з метою надання студентам певного комплексу знань, умінь і навичок щодо використання засобів інформаційних технологій, необхідних для ефективності їх професійної діяльності.

На вивчення дисципліни, основними завданнями якої є вивчення студентами основних положень і відомостей про роль і місце інформації у розвитку туристичної галузі, ознайомлення студентів з апаратним і програмним забезпеченням інформаційних технологій у туризмі, відводиться 150 годин.

Після вивчення студент повинен:

знати:

- види інформації, основні джерела інформації, інформаційно-пошукові системи, алгоритм пошуку інформації, технологію оформлення результатів інформаційного пошуку;
- засоби інформаційного забезпечення туризму та готельно-ресторанної справи;
- прикладні програми з формування, просування і реалізації туристського продукту, автоматизованих систем бронювання і резервування, систем автоматизації управління готельним і рестораним бізнесом;

ВМІТИ:

– застосовувати набуті знання на практиці під час користування інформаційно-пошуковими системами, технічними засобами;

– використовувати засоби мультимедіа й Інтернету у практиці туристичного бізнесу та готельно-ресторанної справи;

– використовувати прикладне програмне забезпечення в туристичній галузі та у сфері готельно-ресторанного бізнесу.

Під час вивчення дисципліни «Основи інформатизації в туристичній галузі» майбутні фахівці сфери туризму та готельно-ресторанної справи ознайомлюються з такими темами та їх складниками, як:

1. Система інформаційних технологій (поняття про інформаційні технології; інформація; інформатизація; властивості, форми, призначення інформації; інформаційні ресурси; інформаційна система; інформаційні технології, їх ознаки; структура й складники інформаційної технології).

2. Інформаційні технології в туризмі на базі MicrosoftOffice (інформаційні технології електронного офісу: поняття, основні компоненти та їх призначення; редактор текстів MicrosoftWord; електронна таблиця Excel; презентаційний пакет PowerPoint; склад типового офісного пакету; можливості сучасного офісного пакету; прикладні програми загального і спеціального призначення).

3. Управління інформаційними процесами туристичних підприємств (Інтернет у діяльності туристичних підприємств, його характеристика; завдання та можливості інформаційних технологій; елементи створення стилю веб-сторінки; функції веб-сторінки; електронна пошта (direct e-mail, mailing), електронний бюлетень (newsletters), дискусійні групи (news groups) і chat rooms; форми реклами туристичного продукту в мережі Інтернет; пошукові каталоги, віртуальні екскурсії та подорожі).

4. Електронні системи бронювання і продажу туристичних послуг (глобальні розподільні системи – GDS; формування й обробка туристської інформації; глобальні системи резервування: Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan; національні системи комп'ютерного бронювання; комп'ютерні системи бронювання; типи систем бронювання; електронні системи продажу туристичних послуг).

5. Інформаційні системи керування туристичним підприємством (класифікація інформаційних систем менеджменту; роль структури керування у формуванні інформаційних систем; пакети керування туристськими фірмами; автоматизація діяльності турфірм CRM – Customer Relationship Management (керування взаєминами з клієнтом); системи «Само-Тур», «Само-турагент», «ТурУ-ЧЕТ»; порівняльний аналіз програмних пакетів

фінансової діяльності; керування проектами за допомогою аналітичної системи Project Expert.

6. Характеристика сучасних інформаційних технологій у готельно-ресторанному бізнесі (сучасні інформаційні технології й автоматизовані системи управління готелями та ресторанами; автоматизовані системи управління готелем «B52 ® Готель», «Fidelio», «Едельвейс», «UCS Shelter»; програмні комплекси Libra Hospitality, Hotel 2000, Korston Hospitality, «Парус-Готельне господарство»; інформаційні технології в ресторанному бізнесі: «1С-Парус: Громадське харчування», «Астор: Ресторан», «Трактир», R-Keeper; інформаційний центр у готелі; інформаційні потоки в системі управління готелем.

У процесі виконання лабораторних завдань студенти: ознайомлюються з програмами Microsoft Office; видами джерел, ресурсів і їх властивостями; Інтернет-технологіями, можливостями їх використання у туристичній галузі та галузі готельно-ресторанної справи; надають порівняльні характеристики видів і функцій прикладних програм загального та спеціального призначення; самостійно розробляють логотипи для туристичних підприємств, ресторанів, готелів; ознайомлюються з програмами AMADEUS, GALILEO, WORLDSPAN, SABRE, характеризують їх критерії та розробляють проекти рекламних сторінок кожної з програм; аналізують сучасні готельні та ресторанны мережі, надають їм характеристики.

Отже, можемо зазначити, що теми дисципліни дають можливість майбутнім фахівцям сфери туризму та готельно-ресторанної справи ознайомитися з можливостями інформаційних технологій, отримати знання щодо вітчизняного та зарубіжного ринку туристичних і готельно-ресторанних послуг, надавати їх характеристики та робити аналіз змісту, вартості, особливостей послуг готелів, музеїв, транспортних підприємств, що призводить до формування їх інформаційної культури.

Висновки. Навчальна дисципліна «Основи інформатизації у туристичній галузі», яка увійшла до переліку нормативних дисциплін циклу професійної підготовки, є вагомим складовою частиною формування інформаційної культури майбутніх фахівців сфери туризму та готельно-ресторанної справи, оскільки надає першочергові знання, уміння і навички щодо можливості використання інформаційних технологій під час формування туристичного продукту й обслуговування туристів, просування та продажу турів, управління вітчизняними і міжнародними туристичними підприємствами, готельними та ресторанными ланцюгами.

Перспективи подальших досліджень полягають у вивченні можливостей використання інформаційних технологій у різних напрямках сфери туризму та готельно-ресторанної справи.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Винарик Л.С. Информационная культура: эволюция, проблемы. Донецк : ИЭП НАН Украины, 1999. 192 с.
2. Зубехіна Т.В. Теоретичні передумови формування інформаційної культури майбутніх бакалаврів з туризму у процесі фахової підготовки. *Вісник Луганського національного університету ім. Тараса Шевченка. Педагогічні науки*. 2013. № 18 (277). С. 45–49.
3. «Про схвалення Концепції Державної цільової програми розвитку туризму та курортів на період до 2022 року» : Розпорядження Кабінету Міністрів України № 638 від 01 серпня 2013 р. URL: <http://tourism.gov.ua/ua/25020/26439/>.
4. Туризм Україна в цифрах 2012: статистичний збірник Державної служби статистики України. URL: http://ukrstat.org/uk/druk/publicat/kat_u/publ1_u.htm.
5. Шиман О.І. Формування основ інформаційної культури майбутніх учителів початкової школи : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.02. Київ, 2005. 257 с.
6. Int-konf.org: Наукові конференції. URL: <http://intkonf.org/konf112013/594-bondaruk-o-v-levicka-v-problemi-rozvitku-turistichnoyi-ndustryi-v-ukrayin.htm>.