DOI: 10.17117/na.2016.11.01.311

<http://ucom.ru/doc/na.2016.11.01.311.pdf>

Поступила (Received): 03.11.2016

Точко Е.В., Осипова О.В. Внедрение мультимедийных технологий в экскурсионное обслуживание туристов

Tochko E.V., Osipova O.V.
The introduction of multimedia technology in
the tourist excursion service

В статье рассматривается возможность внедрения аудиогидов в экскурсионное обслуживание туристов. Анализируется текущее состояние мультимедийных технологий в туризме, использование аудиогидов. Приводится ряд проблем, решение которых возможно с использованием аудиогидов в обслуживание туристов, а также основные виды аудиогидов.
Ключевые слова: информационные технологии, аудиогиды, экскурсионное обслуживание

The possibility of the introduction of audio guides in a tour service of tourists. It analyzes the current status of multimedia technologies in tourism, the use of audio guides. We present a number of problems that can be solved with the use of audio guides in tourist services, as well as the main types of audio guides

Key words: information technology, audio guides, guide service

Точко Екатерина Вадимовна

Бакалавр

Белгородский государственный национальный
исследовательский университет
г. Белгород, ул. Победы, 85

Tochko Ekaterina Vadimovna

Bachelor

Belgorod state university
Belgorod, Pobedy st., 85

Осипова Ольга Владимировна

Бакалавр

Белгородский государственный национальный
исследовательский университет
г. Белгород, ул. Победы, 85

Осипова Ольга Владимировна

Bachelor

Belgorod state university
Belgorod, Pobedy st., 85

Человеческая жизнь неотделима от информационных технологий. На сегодняшний день, благодаря таким технологиям, жизнь людей стала намного проще и удобнее. Этому свидетельствует наличие у каждого человека мобильного телефона, использование мобильных приложений, сетей интернет – пространства. Современное общество не стоит на месте. Человек нуждается в быстром перемещении в пространстве, в доступном и мгновенном поступлении информации, он развивается и не стоит на месте.

Информационные технологии в туризме – это выведение на рынок услуг, обладающих в определенный момент времени более высокими потребительскими качествами, при этом они нацелены на повышение уровня удовлетворенности туриста, его качества жизни [2].

Информационные технологии в обслуживание туристов имеет огромную роль. Каждый турист, который собирается в путешествии ценит свое время и хочет как можно больше получить информации, не тратя при этом деньги, время и силы. С помощью инноваций в данной сфере можно не только повысить посещаемость того или иного объекта, но также уменьшить затраты на рабочий персонал, минимизировать конфликтные ситуации, а также ускорить процесс обмена информацией между туристом и предприятием, предоставляющим услугу.

Таким образом, информационные технологии спровоцировали создание и применение принципиально новых электронных маркетинговых каналов продвижения и сбыта турпродукта. Одним из основных направлений применения информационных технологий в туризме является внедрение мультимедийных технологий. Мультимедийные технологии – это технологии, позволяющие с помощью технических средств и специального программного обеспечения объединить на компьютере текстовую, графическую, звуковую и видео информацию[1]. Особенно данный вид технологий интересен для экскурсионного дела.

Внедрение аудиогидов в экскурсионное обслуживание, а именно замена реального экскурсовода на виртуального, поможет решить некоторый ряд проблем:

- аудиогид может быть записан на разных языках, что поможет значительно улучшить международные экскурсионные поездки, не вызывая проблем с языковым барьером;
- отсутствие личного контакта с экскурсоводом, что значительно улучшит восприятие информации, не отвлекая туриста ни на какие детали.
- аудиогиды можно перематывать, отключать, что поможет человеку не пропустить важную для него информацию во время экскурсии;
- отсутствие затрат на реального экскурсовода, так как один и тот же аудиогид можно использовать многократно.

Процесс внедрения аудиогидов в экскурсионное обслуживание туристов следует рассматривать в двух аспектах.

1. Аудиогиды, использующиеся в автобусных обзорных экскурсиях по городу. Данные аудиогиды устанавливаются в самом автобусе. Каждое кресло для сидения туриста оборудовано специальной гарнитурой, которая включает в себя наушники устройство, позволяющее останавливать, перематывать и записывать информацию, предоставленную во время экскурсионного маршрута. Такой аудиогид отличная замена реальному экскурсоводу, что поможет исключить ряд проблем, описывающихся выше. Такие аудиогиды в автобусах уже используются в Будапеште, Париже, Минске, а также в круизных экскурсиях по Санкт-Петербургу.

2. Мобильные аудиогиды, которые туристы используют индивидуально. Таким видом продукта является мобильное приложение, оснащенное GPS – навигатором, для маршрута туриста и правильной последовательности туристических объектов, записанных в данном приложении, а также возможностями остановки и перематывания аудио. Данные мобильные приложения активно используются в таких развитых городах, как Барселона, Париж, Нью – Йорк и

другие. Аудиогиды можно скачивать бесплатно, однако есть и платные варианты таких мобильных приложений. Современный индивидуальный турист может без труда в любое время суток насладиться экскурсией по выбранному маршруту.

Отметим, что на территории Российской Федерации уже есть несколько попыток внедрения аудиогидов в автобусные туры, однако они не стали общеизвестными, так как были не доработаны. Следует пересмотреть качество предоставляемой услуги, для более рентабельного использования данной технологии в туризме. Аудиогиды это равнозначный заменитель реального экскурсовода. Такая замена способствует максимальному удобству при экскурсионном обслуживании. Данное информационное внедрение многократно в использовании, более бюджетное и удобное для туристов.

Список используемых источников:

1. Джанджугазова Е.А. Продвижение туристских продуктов и территорий в глобальном информационном пространстве // Российские регионы: взгляд в будущее. 2016. №1 (том 3). URL: http://futureruss.ru/new_economics/knowledge_economics/prodvizheniyu-turistskix-produktov-i-territorij-v-globalnom-informacionnom-prostranstve.html
2. Шамликашвили, В.А. Виртуальный туризм как новый вид туризма // Креативная экономика, 2015. Т. 9. №5. С. 617.628. URL: <https://bgscience.ru/lib/9043/>

© 2016, Точко Е.В., Осипова О.В.

Внедрение мультимедийных технологий в экскурсионное обслуживание туристов

© 2016, Tochko E.V., Osipova O.V.

The introduction of multimedia technology in the tourist excursion service