



PALEŇIKOVÁ ZUZANA – SZABÓ TIBOR

DIGITÁLIS TECHNOLÓGIÁK AZ IDEGENFORGALOMBAN

BEVEZETÉS

Nem kérdés, hogy az információs és kommunikációs technológiák (IKT), rendszerek az idegenforgalomnak is szerves részét képezik. „Az IKT szerepét a turizmusban nem szabad alábecsülni, hiszen döntő hajtóerőként van jelen az információvezérelt társadalomban. Új eszközöket és új elosztási csatornákat biztosítottak, új üzleti környezetet teremtve ezzel” (Morais – Cunha – Gomez, 2013). Ajanovic (2014) szerint „a modern IKT használata elősegítheti a szállodák mindennapi tevékenységének zökkenőmentes megvalósítását, és segítheti az utazási irodákat abban, hogy megküzdjenek az utazási tevékenységek tervezésében a növekvő internethasználat korszakában”. Ilkan et al. (2021) is arra figyelmeztetnek, hogy mekkora jelentősége van az IKT-nak a turizmusban, ugyanis „a jövőbeli turisztikai menedzserek által elsajátított IKT készségek növelhetik az innovációt ebben az iparágban”. Innovációra pedig szükség van, hogy általa a résztvevők valamilyen előnyhöz juthassanak, ezáltal növelhessék a versenyképességüket.

A kezdetek meglehetősen régre nyúlnak vissza, hiszen az American Airlines repülőtársaság már 1962-ben számítógépes foglalási rendszert (Computer Reservation System) vezetett be, ezzel elindítva az elektronikus

korszakot az idegenforgalomban. Az idegenforgalom dinamikus fejlődése miatt az IKT egyre nagyobb teret követelt magának az ágazatban. Ezt abból is láthatjuk, hogy az IKT-használat hatással van az idegenforgalmi szervezetekre és a látogatók szokásaira is. Az idegenforgalmi szervezetek számára az információs és kommunikációs technológiák három nagy előnnyel bírnak: növelik a versenyképességet, csökkentik a költségeket és befolyásolják a keresletet. Ennek tekintetében az idegenforgalmi szakembereknek ezen a téren is felkészülteknek kell lenniük, így az oktatásukban is megfelelő időt kell szentelni az említett problémakörnek. A továbbiakban azt tekintjük át, hogy ezen a területen milyen ismeretekkel kell rendelkeznie a felsőoktatásban diplomát szerzett idegenforgalmi szakembereknek.

AZ IKT TERÜLETÉRŐL ELSAJÁTÍTANDÓ ISMERETEK AZ IDEGENFORGALMI SZAKEMBEREK SZÁMÁRA

A fentebb feltett kérdésre a következő néhány pontban próbáltuk megfogalmazni a válaszokat:

■ ALAPISMERETEK

A legalapvetőbb feltételnek az MS Office (esetleg alternatív megoldás)

programcsomag megfelelő ismerete tekinthető. Természetesen ez már általános elvárás a legtöbb ágazatban. A középiskola hivatott ennek a programcsomagnak az elsajátítását biztosítani a diákok számára, sajnos azonban ez nem mindig jár sikerrel.

Az adatok alapvető kezelése, elemzése és értelmezése érdekében elengedhetetlen a táblázatkezelő mélyebb ismerete, amely mind az előre definiált függvények, mind az összetett függvények helyes alkalmazására kiterjed. Máris problémába ütközhetünk, ugyanis a „kevésbe kedvelt” matematikai alapismeretek nélkül hiába sajátítjuk el az adott függvény használatát, ha nem tudjuk, hogy valójában az mit is csinál – ebből kifolyólag nehezen ismerjük fel, hogy mikor és melyik függvényt (vagy kombinációjukat) kell használnunk egy adott probléma megoldása során. Ilyen problémát jelenthet akár a folyamatok optimalizált beállítása, ez pedig az adatok megfelelő feldolgozása nélkül nem nagyon lehetséges.

■ WEBOLDALAK

A hatékony marketing egyik elengedhetetlen feltétele, hogy a célszemélyeket minél több kommunikációs csatornán keresztül szólítsuk meg. A különböző szociális hálókon túl ebben fontos szerepet játszanak a specifikus tartalmú weboldalak is. Természetesen egy „profi” dinamikus weboldal

(alapjaitól felépítve) elkészítése már aránylag komoly tudást igényelne. Viszont programozási ismeretek nélkül egy CMS (Content management system – tartalomkezelő rendszer, meg kell jegyezni, hogy hátránya a nagyobb forrásigény) rendszer segítségével „profi” weboldal készíthető. Ki kell hangsúlyozni, hogy nagy előnyt jelenthetnek a HTML (hiperszoöveg jelölőnyelv) és CSS (lépcsőzetes stíluslapok) alapismertetek, melyekkel a CMS rendszerben való munka folyamán is sokkal hatékonyabbá válhatunk.

■ ADATBÁZISOK

Komolyabb adathalmazok feldolgozásánál, ahol az adatok között már bonyolultabb kapcsolatok is fennállhatnak, az „egyszerű” táblázatkezelő szoftverek nem elégségesek (sem tárolás, sem feldolgozás szempontjából). Ekkor az adatbázisrendszerek használatához kell folyamodnunk. A diáknak tudatosítania kell, hogy szinte bármilyen rendszer mögött, amelyet a munkája során az idegenforgalomban használni fog, valamilyen adatbázisok bújnak meg. Valóban mélyreható ismeretek itt nem szükségesek, hiszen nem informatikusok képzéséről van szó, viszont az idegenforgalom szakot hallgatóknak is alapvető szinten ismerniük kell a rendszerek működését. Az egyik lehetőség, ha a problémakört MS Access segítségével járjuk körül, de talán ideálisabb a piacon egy jóval elterjedtebb rendszert használni. Ilyen az Oracle adatbázisrendszer, mely az APEX (Application Express – oktatási célra ingyenesen kipróbálható, <https://apex.oracle.com>) felépítményével együtt felhasználóbarát felületet biztosít. Az APEX felület magán az adatbázis-kezelésen túl webes alkalmazásfejlesztő felületet is nyújt – itt nem kell komoly programozási ismeretekben gondolkodni, a rendszer vezet minket az előre definiált különböző

menüpontok (űrlapok, lekérdezések, jelentések) létrehozása folyamán. Természetesen a programozni vágyóknak lehetőségük nyílik saját maguk által is menüpontokat, oldalakat definiálni. Az IKT-oktatás egyik célja éppen az, hogy a diák képes legyen egy nagyon egyszerű rezervációs rendszer modellezésére, akár adatmodell (lásd az 1. ábrán), akár az alkalmazás megvalósításának szintjén.

■ KONKRÉT RENDSZEREK MEGISMERÉSE

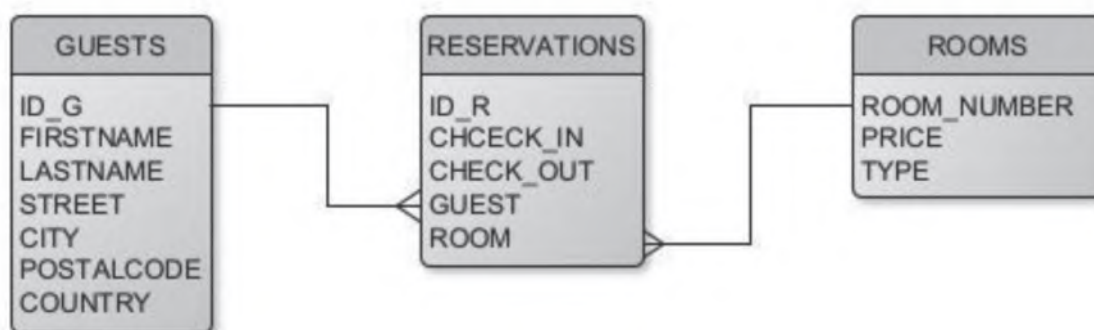
A diákoknak meg kell ismerkedniük konkrét, a gyakorlatban alkalmazott rendszerekkel is, a gyakorlatban ugyanis fontos szerepet töltenek be a szállodák és szállodaláncok üzemeltetéséhez szükséges információs rendszerek. A vendéglátás menedzsmentjét támogató információs rendszerek esetében a regionális lefedettséget tekintve elterjedt a Horec rendszer, mely az említett feladatkört teljes mértékben magába foglalja (ezzel szorosan összefüggenek a gasztronómiai tevékenységgel kapcsolatos folyamatokat támogató rendszerek is, ilyen például a Blue Gastro rendszer). Az ilyen és hasonló komplex rendszerek több modulból állíthatóak össze, annak függvényében, hogy a szálloda, illetve szállodalánc milyen turisztikai termékeket kínál. Az oktatás szempontjából fontos, hogy az összes elérhető modult megismerjék a hallgatók. Globális szinten elterjedt a Fidelio/Opera információs rendszer, melyet szintén fontosnak vélünk az oktatás folyamán. Ki kell emelnünk továbbá a globális helyfoglalási rendszereket is (segítségével nem csak repülőjára foglalhatunk helyet), melyek szintén fontos részét képezik az idegenforgalomnak, így az oktatásban is megtalálják a helyüket. Ide tartozik például a Galileo, Amadeus és Sabre, melyeket az utazási irodáknál is alkalmaznak. A fejezetben

felsorolt rendszerek használata az oktatásban – a gyakorlati jelentőségén túl – motiváló hatással is bírhat (Nagyová Lehocá, 2008, 33–37).

INNOVATÍV TECHNOLÓGIÁK AZ IDEGENFORGALOMBAN

A fentiekben említettük az innováció fontosságát, ebből kifolyólag olyan rendszerekkel is szükséges foglalkoznunk, amelyek az utóbbi években éltető technológiára épülnek. Mindenképpen ide kell sorolni a felhőalapú számítástechnikát is. A legtöbben már találkoztunk legalább a felhőalapú tárhellyel (pl. a legismertebbek Dropbox, Google Drive és OneDrive), így bizonyos előismeretekkel, tapasztalatokkal rendelkezhetünk a témában. A felhőalapú számítástechnika egyik alapfeltétele a megfelelő sávszélességű internet, így nem véletlen, hogy az utóbbi években tapasztalható sávszélesség-növelés magával hozta ezt az új technológiát is. A felhőalapú számítástechnikára számos meghatározást találhatunk, talán a leginkább elfogadott a Mell és Grance (2011) általi definíció (az Amerikai Nemzeti Szabványosítási és Technológiai Intézet/National Institute of Standards and Technology által elfogadott), mely szerint „a felhőalapú számítástechnika egy olyan modell, amelynek segítségével bárhol, kényelmesen és igény szerint hozzáférhetünk a testreszabott informatikai erőforrások megosztott halmazához (pl. hálózat, szerver, tárhely, alkalmazás, szolgáltatás), miközben a rendelkezésre bocsátás minimális adminisztrációs tevékenységet és szolgáltatói beavatkozást igényel”. Sárvári és Nagymáté (2015) szerint a technológia által kínált legfontosabb előnyök az alábbiak:

- költségcsökkentés,
- kevesebb IT-alkalmazott,



1. ábra: A diákok által készített rezervációs rendszer adatbázisának egyed-kapcsolat diagramja (forrás: a szerzők)

- magas fix költségek, amelyek alacsonyabb változó és működési költségké alakíthatók,
- nagyobb és hatékonyabb adatbiztonság, adatvédelem,
- távoli hozzáférés,
- gyors és flexibilis üzembe helyezés.

Láthatjuk, hogy a felhőalapú számítástechnika leegyszerűsíti a szolgáltatások megvalósítását, az erőforrások beszerzését, segít a költségek kézben tartásában, és jelentősen csökkenti a telepítés bonyolultságát. Valószínűsíthető, hogy a felhőalapú szolgáltatások mindig nagyobb mértékben lesznek jelen a szállodai információs rendszerek piacán, hiszen számos előnnyel bírnak. Az ilyen innovatív rendszerek közé sorolható például a Mews (szállók és szállodák számára).

BEFEJEZÉS

A Nyitrai Konstantin Filozófus Egyetem Közép-európai Tanulmányok Karán működő Regionális idegenforgalom alapszakon és Regionális idegenforgalom menedzsmentje mesterképzésen belül próbálunk eleget tenni a fent említett követelményeknek. Rendelkezünk a Horec, Blue Gastro, Fidelio/Opera és Mews rendszerekkel, így természetesen az alapismeretek,

weboldalak fejlesztése és adatbázis-rendszereken kívül biztosítjuk ezek oktatását is. Meg kell említeni, hogy némely rendszer esetében már több alkalommal gyakorlati szakember által tettük lehetővé diákjaink iskolázását, amely például egy hetes GDS Galileo operátori tanfolyam formájában nyilvánult meg. Bízunk benne, hogy folyamatosan képesek leszünk reagálni az innovatív technológiák kihívásaira, és eleget tenni a szakma elvárásainak. Ennek bizonyítéka lehet egy most induló Erasmus projekt, melynek egyik kitűzött célja egy virtuális szálloda kialakítása és általa a különböző szállodai információs rendszerek oktatása.

FELHASZNÁLT IRODALOM

- Ajanovic Edina (2014): *Modern ICT solutions to be taught in tourism and hospitality education: Evaluation and implications*. In: The Eurasia Proceedings of Educational & Social Sciences (EPESS). ISSN: 2587-1730.
- Gajdošík Tomáš – Gajdošíková Zuzana – Marčeková Radka (2017): *Informačné technológie v cestovnom ruchu*. Wolters Kluwer, ISBN 9788081685873.
- Nagymáté Zoltán (2016): *Felhőalapú szolgáltatás, mint a vállalati innováció hajtóereje*. In: Társadalom, kulturális háttér, gazdaság. ISBN 978-80-89691-33-3. DOI: 10.18427/iri-2016-0008.
- Mell Peter – Grance Timothy (2011): *The NIST Definition of Cloud Computing*, NIST, Special Publication 800-145, 2011, online: <https://www.govinfo.gov/>

- content/pkg/GOVPUB-C13-74cdc274b1109a7e1ead7185dfec2ada/pdf/GOVPUB-C13-74cdc274b1109a7e1ead7185dfec2ada.pdf
- Mustafa Ilkan – Mobina Beheshti – Sima Rahimi - Erim Atalar (2017): *The Role of Information and Communication Technology (ICT) in Tourism Education: A Case Study of Higher Education Students*. Online: <http://i-rep.emu.edu.tr:8080/xmlui/handle/11129/3491>.
- Nagyová Lehočká Zuzana (2008): A tanulói érdeklődés felkeltésének fontossága. In: Bárczi Zsófia – Pšenák Ildikó – Vančo Ildikó (szerk.): *Képzés és gyakorlat*. Nyitra, UKF, 33–37. ISBN 978-80-8094-427-8.
- Palenčíková Zuzana – Beták Norbert (2021). *Transzverzális kompetenciafejlesztés az idegenforgalomban virtuális gyakorlószálloda segítségével*. In: OxIPO, 3. évf., 4. szám. ISSN 2676-8771.
- Paulo Morais Elisabete – R. Cunha Carlos – Gomes João Pedro (2013): *The information and Communication Technologies in Tourism Degree Courses: the Reality of Portugal and Spain*. In: Journal of e-Learning and Higher Education. IBIMA Publishing. ISSN 2119-0359. DOI: 10.5171/2013.611948.
- Sasvári Péter – Nagymáté Zoltán (2015): *The Empirical Analysis of Cloud Computing Services among the Hungarian Enterprises*. In: Handbook of Research on Cultural and Economic Impacts of the Information Society. Hershey: IGI Global. ISBN 9781466685987.
- Žitný Rastislav – Szabó Tibor (2016): *Modelling the hospitality information systems in web-based environment*. In: Proceedings of XXIX. DidMatTech 2016, "New methods and technologies in education and practice" Conference, Budapest, Eötvös Loránd University. ELTE, Budapest, ISBN 978-963-284-816-7.

