

М.Т. Алимова,
ассистент, СамДУ

ХУДУДИЙ ТУРИЗМ БОЗОРИДА АНАЛИТИК-АХБОРОТЛАР ТИЗИМИНИ ТАКОМИЛЛАШТИРИШ

Эффективное развитие туристской отрасли непосредственно зависит от функционирования механизма, обеспечивающего формирование и функционирование информационной системы в рамках данной сферы. В данной статье приведены научные, практические выводы и предложения по созданию централизованной информационной базы путём формирования интеграционного туристского информационного ресурса и совершенствования туристской информационной системы.

Effective development of the tourism industry is directly dependents on the functioning of a mechanism, which provides the formation and operation of information system within this field. This article presents the scientific and practical conclusions and proposals for the establishment of a centralized information base through the formation of integrative tourist information resource and improvement of tourist information system.

Калитли сўзлар: интеграциялаштирилган ахборотлар ресурси, маълумотлар базаси, туристик ахборотлар тизими, интерактив ахборотлар тизими, ахборот терминаллари, вертуал туристик олам, E-Business, интранет, экстранет.

Замонавий ахборот тизимига асосланган иқтисодиётда баъзи тармоқлар доирасида тадбиркорлик фаолиятининг муваффақияти зарур ахборотларни ўзаро айрибошлаш ва уларни етказиш тезлиги, ахборотларнинг долзарблиги, адекватлиги, тўлиқлиги ҳамда ўз вақтида узатилиши ва қабул қилиниши билан бевосита боғлиқ. Туристлик бизнеснинг самарали ривожланиши ҳам туристик маҳсулотларни ишлаб чиқиш, уни ўз вақтида истеъмолчиларга (туристларга) етказиб бериш босқичларига тегишли ҳар бир жараёнга замонавий ахборот технологияларини татбиқ этишни назарда тутди.

Ушбу масалада Ўзбекистон Республикаси Президенти И.А. Каримов БМТ Жаҳон сайёҳлик ташкилоти Ижроия кенгаши 99-сессиясининг очилиш маросимидаги нутқида алоҳида тўхталиб: “Халқаро тажрибага кўра, сайёҳлар бошқа омиллар каторида ўзлари истаган мамлакатга бориш учун тартиб-қоидаларнинг оддий ва қулай бўлишига, бу борадаги барча зарур расмийлаштирув ишларини тез ва арзон нархда амалга ошириш имкониятига ҳам эътибор қаратмоқда. Бу йўналишда электрон технологияларни жорий этиш, виза олиш муддатининг имкон қадар қисқа бўлиши, авиа ва темир йўл чипталарини харид қилиш, интернет орқали «онлайн» режимида сайёҳлик йўналишлари ва меҳмонхоналарни олдиндан банд қилиш ҳам муҳим аҳамият касб этади”, – деб таъкидлаб ўтди [1].

Ахборот технологияларининг туризм индустриясини самарали ривожлантиришдаги аҳамиятига алоҳида эътибор қаратган баъзи мутахассис

олимлар куйидаги фикрларни билдириб ўтишган. Хусусан, Н.И.Плотникова: “Туризм ахборотларга тўйинган фаолият. Ахборотни тўплаш, қайта ишлаш, қўллаш ва узатиш, туризм индустриясидагидек кундалик фаолият юритиши учун бошқа муҳим тармоқлар кўп эмас. Туристтик хизматлар сотувда истеъмол ишлаб чиқариш товарлари сифатида намоён этилмайди ҳамда кўриб чиқилмайди. Уларни одатда олдиндан, истеъмол қилинадиган манзилидан йироқда харид қилинади. Шу сабабли туризм турли тасвирлар, тавсифлар, коммуникация ва ахборотларни узатиш воситаларига бевосита боғлиқдир”, – деб таъкидлайди [2]. Л.А.Родигин эса туризмда ахборотларни барча туристик фаолиятларни боғловчи бўғин сифатида талқин этади [3].

Шундай қилиб, туризм тармоғи доирасида туристик маҳсулотларни ишлаб чиқиш ва истеъмолчига етказиб беришнинг барча босқичларида туристик фаолият қатнашчиларини ягона марказга бирлаштирувчи бўғин ахборотлар ҳисобланади. Бунда маълум бир товарлар эмас, айнан ахборот оқимлари туристик фаолият қатнашувчиларининг ўзаро алоқаларини таъминлайди ҳамда нафақат маълумотлар оқими, балки турли хил хизмат ва тўловлар шаклида намоён бўлади. Туристтик хизматлар ўз истеъмолчиларига етказиб берилмайди ва улар истеъмол қилингунга қадар сақланмайди. Балки ушбу хизматларнинг мавжудлиги, нархи ва сифати тўғрисидаги маълумотлар узатилади, ўрганилади ва мақбуллари танлаб олинади. Бундан ташқари, туристик соҳанинг алоҳида компонентлари ўзаро узвий боғланган, чунки кўпчилик туристик ташкилотлар бир-бирининг фаолиятига жалб этилган ҳисобланади. Бу туризмни “юқори даражадаги интеграциялашган хизмат” сифатида таҳлил этиш талабини юзага келтиради. Бу, ўз навбатида, туристик фаолиятни ташкил этиш ва бошқаришда ахборот технологияларидан янада кўпроқ фойдаланишга мойилликнинг юқори даражада бўлишига сабаб бўлади.

Айтиш жоизки, ҳудудий туризм бозорида замонавий коммуникация ва ахборот алоқа воситаларининг ривожланиши туристик маҳсулот ишлаб чиқариш ва ўз истеъмолчиларига етказиб бериш фаолиятининг ҳар бир босқичида иштирок этувчи туристик фаолият субъектларининг (туроператор, туристик агентлик, меҳмонхона, ва авиакомпаниялар ва ҳк.) яқка тартибдаги эмас, балки бирга амалга оширадиган саъи-ҳаракатлари самараси ҳисобланади. Бунда туризм соҳасида алоҳида сегмент томонидан ахборот технологияларидан самарали фойдаланиш қолган йўналишлар учун ҳам муҳим аҳамият касб этади.

Жаҳон миқёсида турли иқтисодий ислоҳотлар ва компьютер техникасининг шиддатли ривожланиши ахборот технологиялари соҳасида улкан ўзгаришларга сабаб бўлдики, оқибатда туризм соҳасини ахборотлаштириш ва уни мос равишда тезкор, стратегик-аналитик ахборотлар мажмуаси билан таъминлаш каби глобал миқёсдаги масалани ҳал этиш имкони топилди.

Алоҳида таъкидлаб ўтиш керакки, сўнгги йиллар давомида ҳудудий туризм бозорида амал қилувчи ташкилотлар фаолиятига ахборот технологияларини қўллаш, хусусан, стандарт ва махсус дастурли таъминотнинг татбиқ этилиши туфайли электрон ҳужжат айланишини йўлга қўйиш орқали туризмдаги кўпгина технологик жараёнларнинг мазмунан ва шаклан

ўзгартирилишига эришилди. Мижозлар ва ҳамкорларнинг ўзаро ҳисоб-китоб ишларида (хусусан, туристик йўлланманинг нақд ва нақдсиз усулдаги тўловларида) қўшимча имкониятлар яратилди.

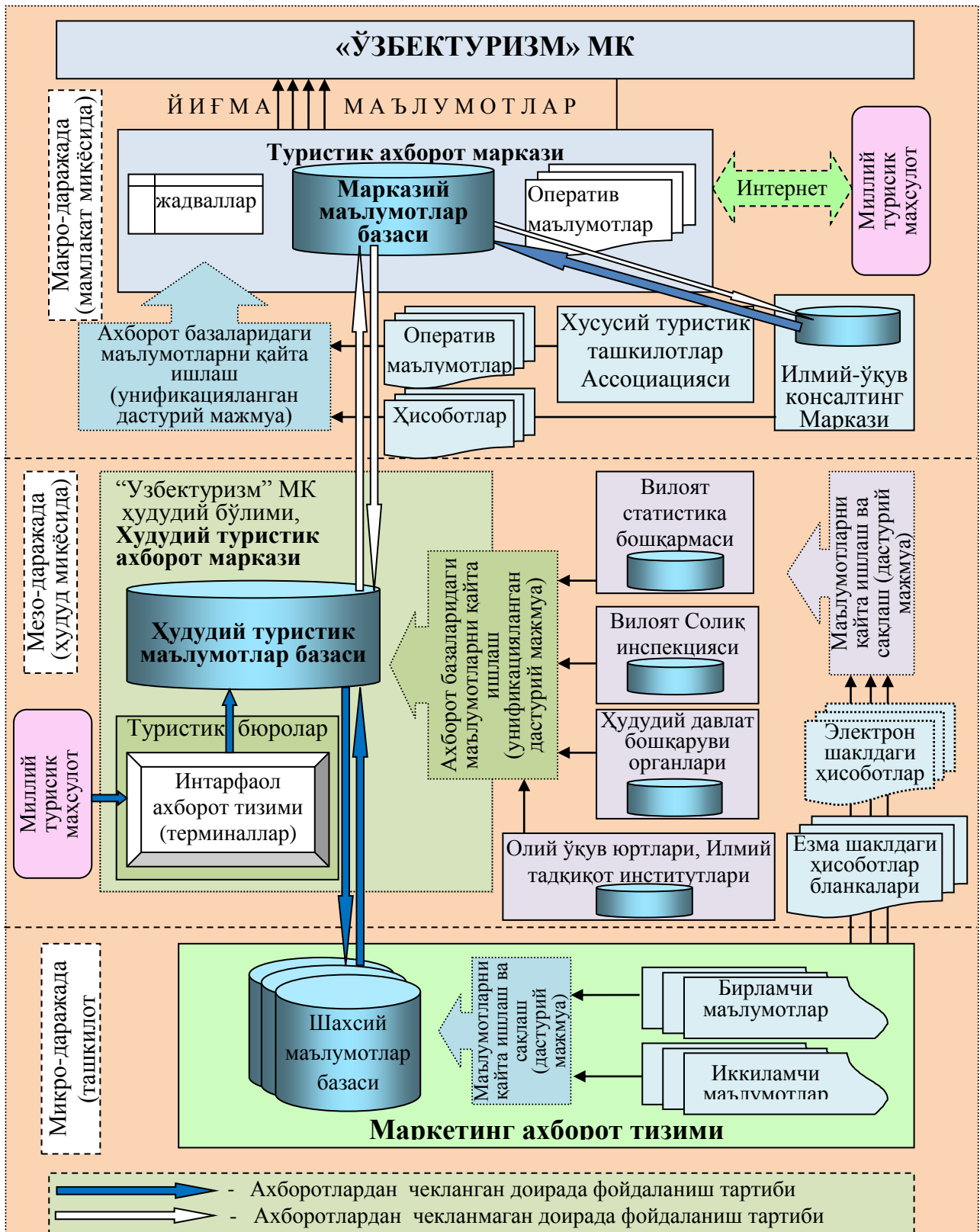
Бундан ташқари, компьютерлар ташкилотларда бухгалтерия ҳисоби ва статистик ҳисобининг юритилиш ишларини анчагина соддалаштирди. Электрон почта визаларни, суғурта, жойлаштириш ҳужжатлари ва турни ташкиллаштириш билан боғлиқ жараёнларни расмийлаштиришда қулай восита бўлди. Ҳамкорлар ва мижозлар билан муносабатлар янги замонавий босқичга кўтарилди.

Туристтик соҳани ахборотлаштиришнинг асосий мақсади – ишончли маълумотларни ўз вақтида тўлиқ етказишни таъминлашдан иборат. Чунки узатилаётган ахборотларнинг объективлиги, тезкорлиги, долзарблиги, ўз вақтидалиги қабул қилинадиган бошқарув қарорларининг муваффақиятини белгилашдан ташқари, соҳанинг самарали ривожланиши таъминлайди.

Ҳудудий туризм бозори ривожланишининг ташкилий-иқтисодий механизмини такомиллаштириш самараси, энг аввало, барча даражаларидаги бошқарув фаолиятига оид жараёнларнинг кенг кўламли ахборот билан таъминланишига бевосита боғлиқ. Ушбу вазифани чуқур англаш ҳамда туризм индустриясининг марказлаштирилган, тартиблаштирилган, қатъий ташкиллаштирилган ахборот билан таъминлаш тизимига эҳтиёжи, фикримизча, худудий, қолаверса миллий иқтисодийёт даражасида интеграциялаштирилган туристик ахборотлар ресурсини шакллантириш концепциясининг яратилишини тақозо этади.

Интеграциялаштирилган ахборотлар ресурси аввало, туризм соҳасида бошқарув фаолиятининг барча даражаларида асосли қарорларни қабул қилишга йўналтирилган, туризм бозорининг батафсил ҳолатли таҳлили, бошқарувнинг стратегик мақсадлари ва уларга эришиш омилларининг таҳлили, маркетинг тадқиқотларида тизимли фойдаланишга мўлжалланган ахборотларнинг марказлаштирилган ва тартиблаштирилган мажмуасидир. Интеграциялаштирилган ахборотлар ресурсини шакллантириш ва улардан фойдаланишнинг тизимли равишда амалга оширилишини таъминлаш худудий туристик ахборот тизимини такомиллаштириш талабини юзага келтиради. Қуйида 1-расмда Ўзбекистон Республикасида туристик ахборот тизимини такомиллаштириш механизми келтириб ўтилган.

Ҳудудий туристик ахборот тизими миллий туризм бозорида бошқарув фаолиятининг барча даражаларига (туристик ташкилотлардан тортиб то юқори бошқарув органларигача) тегишли тартиблаштирилган ахборотлар маълумотлари базаларини шакллантириш, ахборотларни қуйи поғонадан юқори поғона томон интеграциялаш, уларни тизимли равишда горизонтал ва вертикал йўналишларда узатиш, тизим доирасида ҳар бир элемент учун ахборотлардан фойдаланиш тартиботи ҳамда чегараларини белгилаш билан боғлиқ ўзаро алоқаларни тартибга солиш элементлари мажмуидан ташкил топган ўзига хос тизимдир.



1-расм. Туристтик ахборот тизимини такомиллаштириш механизми
Манба: Муаллиф ишланмаси.

Туристтик ахборот тизимини такомиллаштириш ҳақида фикр юритганда, аввало, тизим доирасидаги барча тузилмавий бўғинларнинг (ташкilotлар, давлат бошқаруви тузилмалари) манфаатлари инобатга олинган

муносабатларни ташкил этиш лозимлиги тушунилади. Туристик ахборот оқимлари тизимида ахборотларни ишлаб чиқиш ва истеъмол қилиш жараёнида йирик бирлашмалар: саёҳатчилар, воситачи ташкилотлар (турагент ва туроператорлар) ва ихтисослаштирилган туристик хизматларни кўрсатувчи ташкилотлар, яъни хизматларни етказиб берувчилар (транспорт ташкилотлари, меҳмонхоналар ва ҳк.) ва туризм соҳасида ихтисослашган давлат органлари иштирок этади.

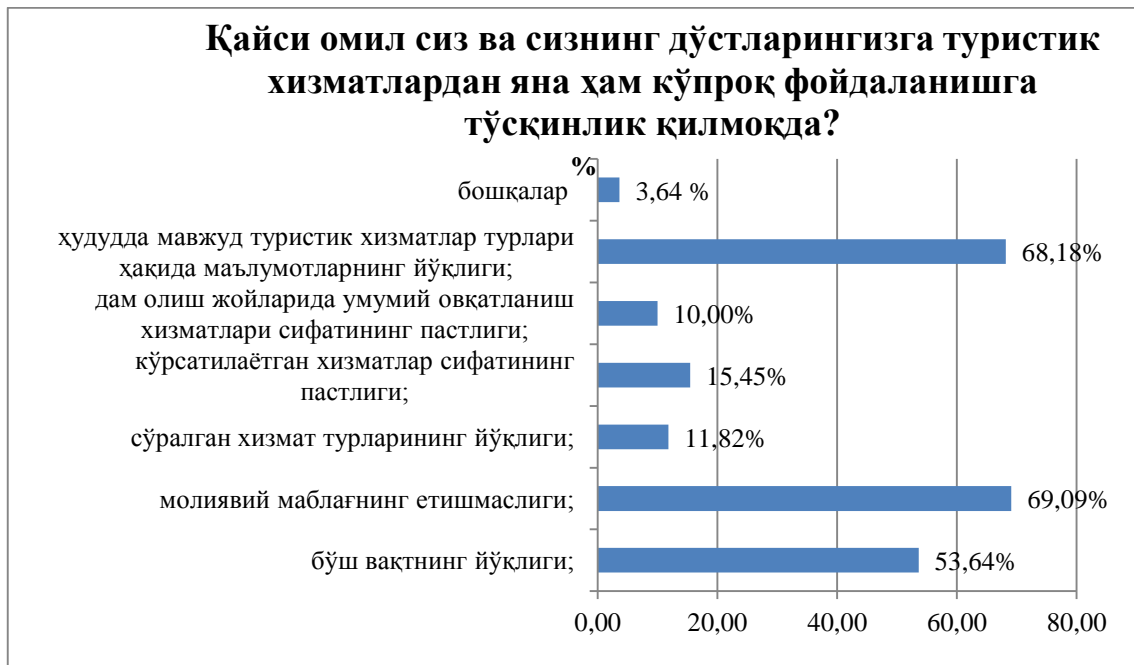
Саёҳатчилар туристик маҳсулотлар тўғрисидаги маълумотларга муҳтож бўлсалар, воситачилар ва етказиб берувчилар саёҳатчилар тўғрисидаги маълумотларни йиғишга эҳтиёж сезадилар. Ихтисослашган давлат органлари эса туризмнинг самарали ривожланишини қўллаб-қувватлаш мақсадида тузилмавий жиҳатдан тартиблаштирилган маълумотлар омборини шакллантириш ва ундан фойдаланишни тартибга солиш ҳамда мувофиқлаштириш вазифасини бажаради. Муомаладаги ахборотлар оқимининг тўлиқлиги ҳамда ундан фойдаланиш самарадорлиги эса, ушбу тизимнинг туризм индустриясининг барча ташкилотлари фаолиятини қамраб олиш даражасига боғлиқ. Бу эса, фикримизча, ахборотларнинг тартиблаштирилган тузилмавий базасини ташкил этиш ҳамда уни шакллантириш ҳамда ундан тизимли равишда фойдаланиш механизмларини ишлаб чиқиш лозимлигини келтириб чиқаради.

Бугунги кунда керакли ахборотни тўплаш, сақлаш, қайта ишлаш ва узатиш ҳар қандай туристик ташкилотнинг самарали фаолиятининг муҳим ва зарурий шарти ҳисобланиб, ахборот технологиялари туристик ташкилотларнинг рақобатбардошлилигини оширувчи энг муҳим омиллардан бири ҳисобланади. Шу билан бирга, ташкилот ихтиёрида деярли барча зарурий маълумотларни қамраб олган ахборотлар мавжуд бўлиб, улар тизимлаштирилмаганлиги сабабли ушбу ахборотлардан фойдаланиш имкониятлари тўлиқ мавжуд эмас. Ташкилот фаолиятига маркетинг ахборот тизимини татбиқ этиш орқали ушбу ахборотларни тартиблаштириш ва фойдаланишга тайёрлаш мумкин. Бунда маркетинг ахборот тизими турли вазиятларда ўзига мос ечимларни қабул қилиш учун ички ва ташқи манбалардан зарурий ахборотларни тўплаш ҳамда уни манфаатдор шахсларга узатишни таъминловчи алгоритм ҳисобланади.

Демак, маркетинг ахборот тизими – маркетинг тадқиқотларини тизимли равишда ташкил қилиш учун зарур ахборотларни йиғиш, қайта ишлаш, таҳлил қилиш, умумлаштириш, сақлаш, узатиш, ўз вақтида қидирувни ташкил қилиш ва тақдим этиш ҳаракатлари ҳамда босқичлари мажмуидан иборатдир.

Фикримизча, маркетинг ахборот тизими туристик хизматлар бозорида фаолият олиб бораётган ташкилотларда маркетинг тадқиқотларини ўз вақтида ахборот билан таъминлашнинг асосий услуби ҳисобланиб, ташкилот доирасида шахсий ахборотлар базасини, шунингдек, мамлакат доирасида ягона марказлаштирилган туристик ахборотлар базасини шакллантиришда асосий пойдевор бўлиб хизмат қилади. Ушбу мақсадга эришишда маркетинг ахборот тизимининг асосий вазифаси – ички ва ташқи маълумотларни йиғиш, тартибга солиш ва фойдаланишни йўлга қўйишдан иборат бўлиши керак.

Худудий туризм бозорида потенциал харидорларни аниқлаш ва уларнинг эҳтиёжларини ўрганиш учун миллий туристик маҳсулотларнинг ички истеъмолчилари ўртасида ўтказилган социологик сўров натижаларига кўра, мавжуд туристик ресурслардан фойдаланишга тўсқинлик қилувчи асосий омиллардан бири сифатида мавжуд худудий туристик хизматлар турлари ҳақида маълумотларнинг йўқлиги белгиланди (2-расм).



2-расм. Худудий туризм тармоғининг ривожланишига таъсир этувчи омиллар

Манба: Муаллиф ишланмаси.

Шу сабабли, худудий туристик ахборотлар тизимини асосий таркибий қисми сифатида интерактив туристик ахборотлар тизимини шакллантиришни мақсадга мувофиқ деб ҳисоблаймиз. Интерактив ахборот тизими ўзига хос дастурий таъминотга, сенсорли экранга эга терминаллар тўри воситасида худудий туристик потенциал тўғрисидаги маълумотларни тартибли узатиш ва сақлаш технологияларини мужассам этган элемент ва воситалар мажмуидан иборат. Бунда интерактив ахборот тизими туристик маҳсулот истеъмолчиларига худудда мавжуд туристик объектлар, экскурсия ва маршрутлар, туристик инфратузилма, шунингдек, худудда амалга оширилаётган турли хил туристик хизматлар борасида маълумотларни етказиб бериш билан бир қаторда, он-лайн режимида меҳмонхоналарда жойларни ёки авиабилетларни брон қилиш ва бошқа бир қатор он-лайн хизматларидан фойдаланиш имкониятларини яратиб беради. Интерактив ахборот тизимига Интернет тармоғи ҳамда туристик объектларда ўрнатиладиган стационар ахборот терминаллари орқали мурожаат этиш мумкин. Интернет тармоғи ахборот қидирувидан тортиб “саёҳатларга доир маълумотларни ўрганиш” гача бўлган занжир халқаларини ўзаро бирлаштирувчи бўғин вазифасини ижро этиб, туристик маҳсулот истеъмолчиларининг танлови ва ҳаракатларига бевосита таъсир этади.

Бугунги кунда барча соҳаларда бизнес электорон шаклда, яъни E-Business кўринишида ёки ахборот технологияларининг жалб қилинган бизнес кўринишида намоён бўлмоқда. Бу борада асосий ўринни Интранет (ташкilotда алоқаларни ташкил этишга қаратилган ички ахборот тизими) ва Экстранет (ташкilotнинг ташқи ҳамкор ва мижозлари билан ўзаро алоқаларини ташкил этишга қаратилган ташқи ахборот тизими) тизимлари ташкил этмоқда.

Замонавий туристик электрон бизнесни шакллантириш қуйидаги тарзда амалга оширилади:

Ташкilot доирасида ички жараёнларни ва уларга хос алоқаларни автоматлаштириш. Ташкilotнинг ички ахборот тизими ҳисобланган интранет тизимларини шакллантириш учун ҳар бир офисда локал тармоққа бирлаштирилган компьютерларнинг мавжуд бўлиши, офислар эса корпоратив тармоқ орқали ўзаро боғланган бўлиши лозим. Бунда телефон тармоқлари ва Интернет, шунингдек мос равишдаги технологиялардан кенг фойдаланилади.

Ташкilotни унинг ташқи ҳамкорлари ва мижозлари билан боғловчи бизнес жараёнларини автоматлаштириш. Бунда ташкilot ташқи ахборот тизимининг экстранет-tizimini шакллантириш ҳамда тегишли технологиялардан фойдаланиш. Бунинг учун туристик бозорнинг барча субъектлари томонидан Интернет ва унинг асосий сервислари WWW, электрон почта ва интернет-телефониядан фойдаланилади. Ташқи ҳамкорлар билан бевосита сервер манзиллари, электрон почта манзиллари, шунингдек, Интернет орқали амалга оширилган жойларни банд қилиш глобал тармоғи орқали алоқа ўрнатиш имкониятлари вужудга келади.

Интранет ва экстранет тизимларининг битта яхлит бизнес муҳитга бирлашуви ташкilotнинг ички ва ташқи бизнес муҳитига тегишли жарёнларни ўзаро интеграциялаштириб, маълумотларнинг электорон алмашинуви ва электрон тижорат усуллари туфайли барча ташқи сўров ва мурожаатларга ўз вақтида тўлиқ ва батафсил жавоб бериш имкониятини таъминлайди. Натижада барча туризм бозори қатнашчиларини ўзаро бирлаштирувчи ягона туристик ахборот фазоси вужудга келади. Аммо фикримизча, бугунги кунда баъзи бир ҳолатларнинг кузатилиши, хусусан:

– миллий туризм бозорида ахборот технологиялари ва on-line тизимидаги жойларни банд қилиш технологияларидан кенг микёсда етарли даражада фойдаланмаслик;

– туризм соҳасида техник жиҳатдан саводли мутахассисларнинг (статистик маълумотларга кўра, туристик фирмаларнинг 80% ходимлари гуманитар йўналишдаги ихтисосликка эга) етишмаслиги;

– электрон тижорати соҳасида тўлов тизимининг такомиллашмаганлиги;

– электрон тижоратни ташкил этиш бўйича ҳуқуқий кафолатларнинг мавжуд эмаслиги, туризм соҳасида электрон тижорат алоқалари ҳамда ягона туристик ахборот тизимини шакллантириш жараёнларининг секинлик билан амалга ошишига сабаб бўлмоқда. Бироқ бугунги кунда ҳудудий туризм бозорида фаолият юритувчи кўпчилик туристик ташкilotларда ички бизнес жараёнлари автоматлаштирилган, ҳамда аста-секинлик билан ахборот

тизимлари шакллантирилмоқда ҳамда уларни шакллантиришга доир технологиялар татбиқ этилмоқда.

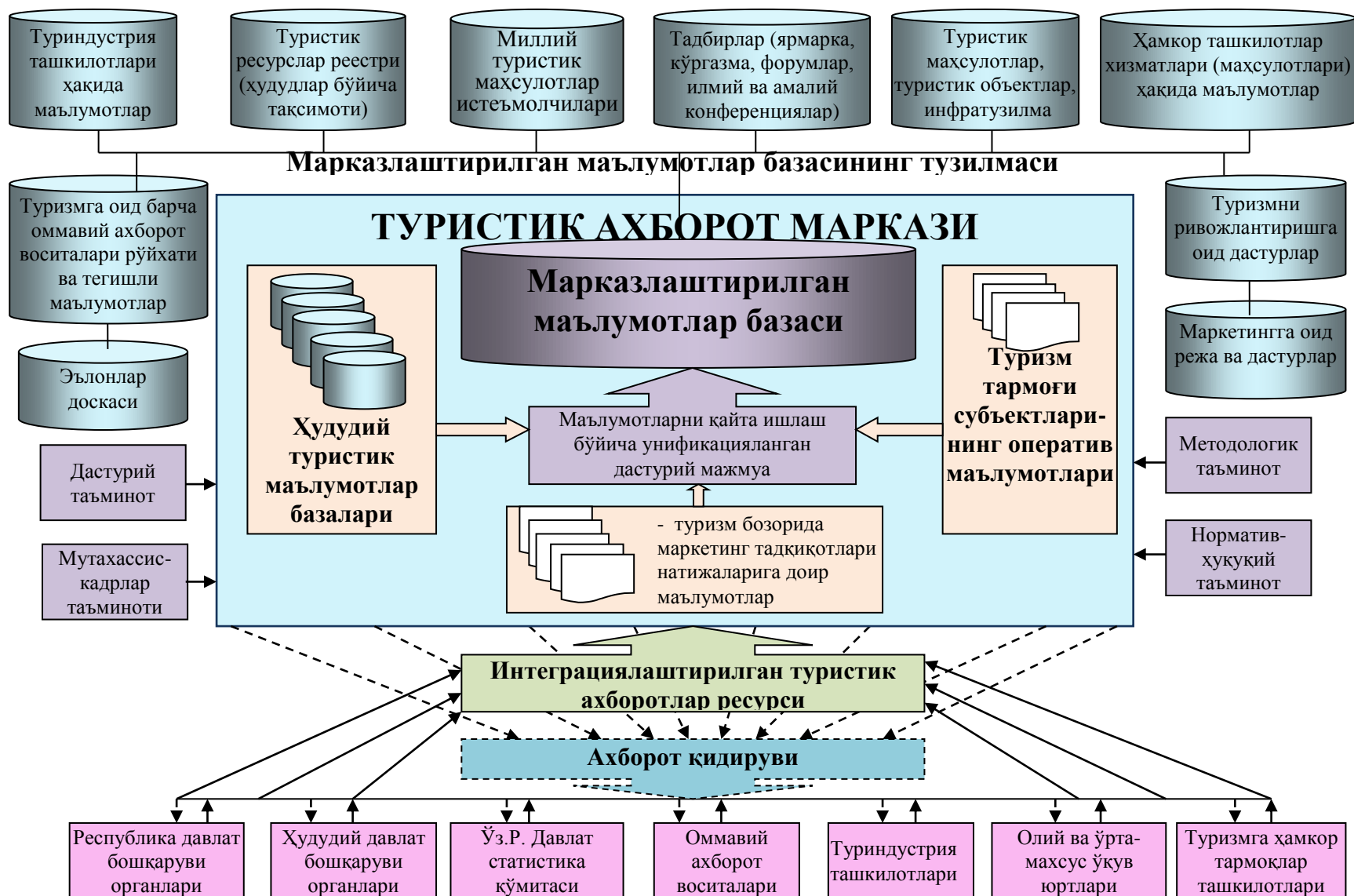
Туристтик ахборот тизими доирасида нафақат вертикал, балки горизонтал тарздаги, яъни битта бошқарув тузилмасининг алоҳида бўлимлари (масалан, алоҳида туристик ташкилот доирасида) ёки бошқармалар ўртасида (масалан “Ўзбектуризм” МК ва “Ўзбекистон ҳаво йўллари” МК ўртасида) ахборотлар оқимини кузатиш мумкин. Ушбу ахборот оқимларини тизимли узатиш билан боғлиқ муносабатларнинг йўлга қўйилиши эса, фикримизча, интеграциялаштирилган ахборот ресурсини шакллантириш ва ундан фойдаланишга доир ўзаро алоқаларни ташкил этишнинг асосий ҳаракатлантирувчи кучларидан бири ҳисобланади. Бунда ахборот оқимлари ҳамда уларнинг тизимли ҳаракати натижаси ҳисобланган марказий маълумотлар базасининг тузилмавий характеристикаларини тадқиқ этиш, кейинчалик улардан фойдаланиш самарадорлигини оширади. 3-расмда марказлаштирилган маълумотлар базасининг таркибий тузилмаси ва унинг шаклланиш тавсифномаси келтирилган.

Туристтик бизнесда фойдаланиладиган ахборот технологиялари тизимлари маълумотни қайта ишлаш ва бошқаришнинг автоматлаштирилган тизими турига тегишли. Маълумотни қайта ишлаш ва бошқаришнинг автоматлаштирилган тизимининг негизи, тизимнинг тўғри фаолият юритиши учун зарур тузилмавий жиҳатдан тартиблаштирилган маълумотлар базаси ҳисобланади.

“Ўзбектуризм” МК негизида туристик ташкилотларни ягона ахборот муҳитига бирлаштирувчи, марказий ахборотлар базасини шакллантириш асосида вертуал туристик олам – республика туристик Веб-порталини яратиш долзарб масалалардан бири ҳисобланади.

Бу эса мамлакатимизда туризм соҳасининг шиддатли ривожланиши таъминловчи қўйидаги имкониятларни яратади:

- миллий туристик маҳсулотлар истеъмолчиларини (кирувчи, чикувчи ва ички туристларни) туристик ахборотлар билан таъминлаш;
- миллий туризм бозорида фаолият олиб борувчи ташкилотлар учун туристик ресурс (ахборотлар) тақчиллигини бартараф этиш;
- жаҳон туризм бозорида янги ҳамкорларни топиш;
- мамлакатда мавжуд туристик салоҳиятни дунё аҳлига тўлиқ намоён этиш;
- туризм соҳасида тизимли алоқаларни мустаҳкамлаш;
- миллий туризм бозорида on-line шаклидаги хизматлар ҳажмини ошириш;
- ахборот технологиялари борасида энг янги дунёвий ютуқларидан фойдаланиб, жаҳон стандартлари асосида туризм индустрияси таркибий тузилмасини баҳолаш ва стандартлаштиришнинг ягона базасини шакллантириш.



3-расм. Марказлаштирилган маълумотлар омборининг таркибий тузилмаси

Манба: Муаллиф ишланмаси.

Хулоса қилиб эътироф этиш мумкинки, ҳудудий туризм бозорида марказлаштирилган ахборотлар базасини шакллантириш мамлакат миқёсида туризм тармоғини ривожлантириб, уни жаҳон андозалари даражасига олиб чиқиш учун муҳим омил ҳисобланади.

Фойдаланилган адабиётлар рўйхати

1. Ўзбекистон Республикаси Президенти Ислоом Каримовнинг БМТ Жаҳон сайёҳлик ташкилоти Ижроия кенгаши 99-сессиясининг очилиш маросимидаги нутқи [Электрон ресурс]: <http://www.uza.uz/oz/tourism/uzbekiston-respublikasi-prezidenti-islom-karimovning-bmt-zha->

2. Плотникова Н.И. Комплексная автоматизация туристского бизнеса: в 2 ч. – Часть 1. Информационные технологии в турфирме / Н. И. Плотникова. – М.: Советский спорт, 2001 г. – 320с. – С. 25.

3. Родигин, Л.А. Информационные технологии в гостиничном и туристском бизнесе / Л.А. Родигин. – М.: РМАТ, 1999. – С. 33.

4. Гулямов С.С., Жуковская И.Е., Основные аспекты эффективности применения информационного и программного обеспечения в туристской отрасли Узбекистана. “Иқтисодиёт ва инновацион технологиялар” илмий электрон журнали. № 1, сентябрь, 2011 йил.

5. Кизим А.В. Информационные технологии в туризме: учебно-методическое пособие /А.В. Кизим. – Астрахань: Астраханский государственный университет, Издательский дом «Астраханский университет», 2011. – 146 с.

6. Старова Н.В. Техника и технологии в социально-культурном сервисе и туризме / Н.В. Старова. – Астрахань: Изд-во АГТУ, 2009. – 152 с.