

УДК 004:651.459.2

ПРИМЕНЕНИЕ МУЛЬТИМЕДИЙНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ДЛЯ МОДЕРНИЗАЦИИ ЭКСКУРСИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ

В.Б. ТАЛДЫКИН*(Представлено: канд. техн. наук, доц. А.Ф. ОСЬКИН)*

Рассматривается применения современных мультимедийных технологий для модернизации экскурсионного обслуживания населения. Показывается, что одним из возможных подходов к внедрению интерактивных элементов в процесс обслуживания является применение аудиогидов. Рассматриваются возможные технологии построения аудиогидов. Указываются достоинства аудиогидов, построенных на основе мобильных приложений.

Е. Ю. Лукьянова, известный российский специалист в области экскурсионного обслуживания, в работе [1] пишет:

«Согласно проведённым исследованиям в настоящее время клиенты предприятий в сфере предоставления экскурсионного обслуживания уделяют значительное внимание таким компонентам обслуживания:

- транспортная, групповая и личная безопасность;
- оказание сопровождения прохождения группой маршрута из центра технической и консультативной поддержки в режиме реального времени;
- внедрения интерактивных элементов в процесс обслуживания, которые сделают его современным и интересным».

В настоящей статье нами будет рассмотрен третья из перечисленных компонент – внедрение интерактивных элементов на основе современных мультимедийных технологий.

Одним из возможных подходов, способных эффективно повысить качество туристического обслуживания, является применение аудиогидов, построенных на основе современных мультимедийных технологий.

В соответствии с определением из Википедии [2] «аудиогид – фонограмма, используемая для самостоятельного знакомства с экспозицией музея, выставки, местностью, а также устройство для её воспроизведения». Такая фонограмма состоит из набора коротких рассказов, каждый из которых посвящается отдельному музейному экспонату или отдельному экскурсионному объекту. Находясь у объекта, экскурсант, использующий аудиогид, включает фонограмму и прослушивает соответствующий текст. В некоторых конструкциях аудиогидов для включения фонограммы не требуется вмешательство человека – это происходит автоматически, при приближении экскурсанта к объекту. Как правило, фонограмма содержит также указания по навигации, т.е. рекомендации в каком направлении следует перемещаться туристу чтобы не была нарушена логика знакомства с экскурсионным объектом.

Впервые аудиогиды для организации и проведения экскурсий были применены в 1952 году Вилемом Сандбергом (Willem Sandberg), директором Амстердамского музея Stedelijk с 1945 по 1962 годы [3]. С тех пор, аудиогиды начинают широко использоваться в музейной практике как за рубежом, так и в нашей стране.

Существует два подхода к построению аудиогидов:

- использование специализированных звуковоспроизводящих устройств;
- реализация аудиогидов в виде мобильных приложений для телефонов, смартфонов и планшетов.

В первом случае аудиогид это портативный цифровой проигрыватель, в некоторых случаях в антивандальном исполнении (рис.).

Аудиогиды этого типа используются, как правило, в крупных музеях, так как требуют от музея значительных средств на закупку оборудования и его обслуживание, организацию службы выдачи аудиогидов напрокат, зарядку и ремонт оборудования. В нашей республике такие устройства используются в Национальном историческом музее Республики Беларусь, в Белорусском государственном музее истории Великой отечественной войны, в Национальном художественном музее Республики Беларусь, в ряде других музеев и экскурсионных объектов.

Второй вариант реализации аудиогидов в последнее время набирает всё большую популярность, что связано с широким распространением мобильных устройств (телефонов, смартфонов и планшетов) среди населения. Ещё одним важным преимуществом такого подхода является возможность автоматизации определения местоположения слушателя с помощью использования технологий GPS или RFID.

К настоящему времени, создано значительное количество мобильных приложений, реализующих функции аудиогuida. Рассмотрим некоторые из них.



Рисунок. – Портативный аудиогид [3]

Приложение GuidiGO [4]. Позволяет создавать аудиотуры для всех типов экскурсионных объектов. Реализовано для всех популярных операционных систем – Android, iOS, Windows. Имеет средства для реализации концепции дополненной реальности. Недостаток – использование для позиционирования технологий Bluetooth LE, что требует размещения на экскурсионных объектах специальных датчиков.

Приложение OnSpotStory [5]. Так же, как и приложение GuideGO, реализовано для всех популярных операционных систем и позволяет создавать аудиотуры всех типов. Для позиционирования используются QR-коды объектов.

Приложение izi.TRAVEL [6]. Обладает достоинствами двух перечисленных выше приложений. Позволяет определять местоположение с помощью системы GPS. Бесплатное мобильное приложение.

Выводы.

1. Внедрение интерактивных элементов в процесс обслуживания туристов является важным направлением модернизации этого процесса.

2. Одним из подходов к решению этой задачи является применение аудиогидов в экскурсионной деятельности.

3. Наиболее перспективным является использование аудиогидов, реализованных на основе мобильных приложений.

4. Для создания аудиогидов целесообразно использовать приложение izi.TRAVEL.

ЛИТЕРАТУРА

1. Лукьянова, Е. Ю. Применение информационных технологий для модернизации экскурсионного обслуживания и его контроля / Е. Ю. Лукьянова // Сб. ст. IV Межрег. научно-практ. конф. / Крымск. федер. ун-т им. В. И. Вернадского. – Ялта, 2017. – С. 60–62.
2. Аудиогид [Электронный ресурс] // Википедия. – Режим доступа: <https://ru.wikipedia.org/wiki/Аудиогид>. – Дата доступа: 22.09.2017.
3. Audio tour [Электронный ресурс] // Wikipedia. – Режим доступа: https://en.wikipedia.org/wiki/Audio_tour. – Дата доступа: 22.09.2017.
4. GuidiGO [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.guidigo.com>. – Дата доступа: 22.09.2017.
5. OnSpotStory Mobile Storytelling [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.onspotstory.com>. – Дата доступа: 22.09.2017.
6. izi.TRAVEL the Storytelling Platform [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://izi.travel/ru> – Дата доступа: 22.09.2017.