**Меморандум**

**о Комитете по инновациям и внедрению**

**информационных технологий в туризме Ассоциации “Объединение туроператоров в сфере выездного туризма “ТУРПОМОЩЬ”**

Информационные технологии внедряются в индустрию туризма очень быстрыми темпами и меняют бизнес-процессы компаний кардинально. Автоматизация ускоряет работу, уменьшает затраты, увеличивает удобство для участников рынка и для конечных потребителей.

На отечественном туристском рынке огромными темпами развивается электронная торговля, действуют десятки компаний, сервисов, агрегаторов. Это так называемые поисковые сервисы по бронированию авиабилетов, по бронированию отелей, экскурсии, трансферов, комбинированные поисковые сервисы, OTA, продающие пакетные туры и отдельные услуги, GDS и т.п. Потенциал клиентуры - более, чем 20 миллионов человек. Оборот сектора уже сейчас оценивается в миллиарды $.

Рост интернет-бронирований в мировой индустрии туризма показывает ежегодный рост в 10-15%, российские оценки аналогичны.

В США и развитых странах Европы бронирование через интернет-сервисы уже достигло 50% рынка туристских услуг. Векторы и тенденции нашей индустрии аналогичны и уверенно двигаются к подобным цифрам. В ближайшее время в зоне «e-commerce» окажется до половины туриндустрии РФ, а с учётом проникновения через бизнес-партнёров – и до 80-90% рынка.

Однако до сих порт технологическим и интернет вопросам профессиональные туристические сообщества, профильные научные и учебные заведения, государственные органы, уделяют несправедливо мало внимания. О понятии «опережающее развитие», пока даже не идёт речи, хотя. Например, электронный документооборот внедрён почти во всей государственной системе управления.

**Комитет по инновациям и внедрению информационных технологий создан для решения следующих задач:**

Решение проблем коммуникации традиционной туриндустрии с новыми участниками рынка, так называемого e-travel.

Создатели и работники «e-travel», являются выходцами не из профессиональной туристской среды, а как правило из экспертов торговли, интернет- и информационных технологий, электронной коммерции, инвестиционной среды, что часто приводит к недопониманию и даже к конфронтации с традиционными участниками рынка. Отличия в понятийном ряде, документообороте, формах работы, разница в деловой этики, негативно отражается на отношение к отрасли в целом.

Разворот турпотоков последнего года на внутренний рынок столкнулся с технологической неподготовленностью поставщиков и агрегаторов туристских услуг, что влечёт разочарованность потребителя, туроператоров, розницы, привыкших к быстрому и высокотехнологичному обслуживанию на зарубежных рынках и к потере появившейся сейчас возможности сделать не только количественный, но и качественный скачок во внутреннем туризме

Поднятие кадровых проблем на законодательный уровень.

Координация создания и реализации специализированные программы обучения и повышения квалификации сотрудников отрасли.

**Юридические аспекты:**

Часть e-travel компаний не зарегистрированы, как объекты хозяйственной деятельности на территории РФ, не имеют финансового обеспечения туроператорской деятельности, не входят в реестры ТО или ТА, туристические профессиональные объединения. Эти сервисы не страхуют своих клиентов и свои предпринимательские риски, заключают контракты имеющие пункты двойного толкования, что приводит порой к конфликтам, обманам покупателя, очернению всей отрасли путешествий в глазах и потребителя и законодателя.

Решение проблем законности электронного товарооборота в туризме, сделок, оплаты, заключаемых посредством сети интернет с конечным потребителем.

Решение проблем ответственности участников туристического рынка друг перед другом и сопредельными секторами.

Экспертиза и создание требований к использованию документов в электронной форме и порядок обмена информацией в электронной форме.

Определение рамок ответственность продавцов туристических услуг перед потребителем за корректность информационного контента.

Проблемы договорной фиксация переменных данных (курсы валют, изменение параметров услуг и т.п.)

**Информационная безопасность:**

Сохранениеи передача персональных данных.

Подделка легитимных сайтов или фишинг.

Покупки по украденным банковским картам, либо украденным данным банковских карт. Взлом компьютеров, кража авторизационных данных (пары логин/пароль) кассиров и покупка услуг за счет средств потерпевшей стороны**.**

Использование украденных данных программ систем лояльности и покупка билетов за “чужие” бонусы;

Мошеннические действия с использованием e-mail рассылки («СПАМ»);

Обналичивание и обеление денежных средств через e-продажи.

Кибер–атаки на конкурентов и т.п.

Главной задачей на данный момент является участие в разработке и внедрение проекта «Электронная путёвка» (ИС ЭП).