

Информационные технологии в сфере сервиса и туризма

В широком понимании ИТ охватывают все области создания, передачи, хранения и восприятия информации и не только компьютерные технологии. При этом ИТ часто ассоциируют именно с компьютерными технологиями, и это не случайно: появление компьютеров вывело ИТ на новый уровень, как когда-то телевидение, а ещё ранее печатное дело.

Определение

Технология (от греч. *téchne* — искусство, мастерство, умение и ...**ЛОГИЯ**), совокупность приёмов и способов получения, обработки или переработки сырья, материалов, полуфабрикатов или изделий, осуществляемых в различных отраслях промышленности, в строительстве и т. д.; научная дисциплина, разрабатывающая и совершенствующая такие приёмы и способы. Т. (или технологическими процессами) называются также сами операции добычи, обработки, переработки, транспортирования, складирования, хранения, которые являются основной составной частью производственного процесса. В состав современной Т. включается и технический контроль производства. Т. принято также называть описание производственных процессов, инструкции по их выполнению, технологические правила, требования, карты, графики и др. (БСЭ).

Определение

Основные черты современных ИТ:

- Структурированность стандартов цифрового обмена данными алгоритмов;
- Широкое использование компьютерного хранения и предоставление информации в необходимом виде;
- Передача информации посредством цифровых технологий на практически безграничные расстояния.

Определение

Производители туристских услуг классифицируются на вполне определенные категории поставщиков (авиакомпании, гостиницы, аренда автомобилей, обслуживание в туристской дестинации), оптовые фирмы (туроператоры) и розничные фирмы (турагенты). Потребители (туристы) являются последней ступенькой всей туристской системы.

Определение

Технологии

- Информационные технологии охватывают все ресурсы, необходимые для управления информацией, особенно компьютеры, программное обеспечение и сети, необходимые для создания, хранения, управления, передачи и поиска информации. Информационные технологии могут быть сгруппированы следующим образом:
- Сети
- Терминалы
- Услуги

Определение

Туристская индустрия – совокупность предприятий, учреждений и организаций материального производства и непроеизводственной сферы, обеспечивающих производство, распределение, обмен и потребление туристского продукта, освоение и использование туристских ресурсов, и создание материально-технической базы туризма. Являясь сложным межотраслевым народнохозяйственным комплексом, туристская индустрия включает в себя следующие компоненты: - организаторов туризма – туристские предприятия по разработке, продвижению и реализации туристского продукта (туроператоры и турагенты);-предприятия предоставляющие услуги по размещению (гостиницы, мотели, пансионаты, дома отдыха и т.д.);- предприятия питания (рестораны, кафе, бары и др.);- транспортные предприятия (авто- и авиационные предприятия, железнодорожные ведомства, предприятия речного и морского транспорта и др.);- экскурсионное бюро;- производственные туристские предприятия (производство туристских сувениров, гостиничной мебели, туристского снаряжения);-предприятия торговли (магазины по реализации туристского снаряжения и сувениров);- предприятия сферы досуга и развлечений (тематические парки, киноконцертные залы, клубы по интересам, залы игровых автоматов и др.);- учреждения самодеятельного туризма (туристские, альпинистские, велосипедные клубы);- органы управления туризмом (государственные учреждения, общественные туристские организации);- учебные, научные, проектные учреждения.

Классификация ПО в сфере услуг



ПО в сфере сервиса и туризма

- Системное
- Прикладное
- Специализированное

Системное ПО

- Обеспечивает взаимодействие прочих компьютерных программ с аппаратным обеспечением;
- операционная система (ОС) — это комплекс специальных программных средств, предназначенных для управления загрузкой, запуском и выполнением других программ, а также для управления вычислительными ресурсами ВС;
- ОС классифицируются по следующим признакам:
 - количество процессов, которые могут одновременно выполняться под управлением ОС (одно- и многозадачные);
 - количество пользователей, одновременно обслуживаемых системой (одно- и многопользовательские).

Прикладное ПО

- *Интегрированный офисный пакет* — это комплекс программных продуктов, взаимодействующих между собой на уровне обмена данными (OLE);
- общий интерфейс пользователя, позволяющий применять одни и те же приемы работы с различными приложениями пакета;
- обеспечивают пользователей широким набором средств для повседневной совместной работы, автоматизируют выполнение рутинных операций, помогают в комплексном решении задач туристского предприятия.

Прикладное ПО



- Word — мощный текстовый редактор, являющийся удобным инструментом для создания сложных текстовых документов, включающих математические формулы, таблицы, рисунки, диаграммы, а также объекты, подготовленные в других приложениях пакета Microsoft Office;
- Excel — табличный редактор, предоставляющий мощные средства для создания сложных электронных таблиц и реализующий широкий спектр вычислений. С помощью табличного Excel в электронных таблицах можно выполнять различные инженерные, статистические, экономические, бухгалтерские, финансовые расчеты, проводить сложный экономический анализ, моделировать и оптимизировать различные ситуации;

Прикладное ПО



- Access — система управления базами данных (СУБД);
- Power Point — система подготовки презентаций, обеспечивающая создание графических и текстовых материалов, используемых для демонстрации на презентациях, деловых переговорах, конференциях;

Прикладное ПО



- Outlook — менеджер персональной информации, обеспечивающий обработку сообщений электронной почты, планирование встреч и собраний, управление контактами и задачами и др.;
- FrontPage — редактор, предназначенный для создания веб-страниц;
- PhotoDraw — графический редактор для создания деловой графики;
- Publisher — настольная издательская система.

ПО автоматизации туроператоров и турагентств

Фирма «САМО-Софт»,

<http://www.samo.ru>



«САМО-Тур» — система комплексной автоматизации работы туроператоров

«САМО-Тур Агент» — программный комплекс для автоматизации деятельности туристских агентств

Компания «Мегатек»,

<http://www.megatec.ru>



«Мастер-Тур» — система комплексной автоматизации работы туроператоров.

«Мастер-Агент» — система автоматизации деятельности туристского агентства

ПО автоматизации туроператоров и турагентств

- Программный комплекс «Мастер-Тур» предназначен для автоматизации офисной деятельности компаний-туроператоров, занимающихся отправкой и приемом туристов;
- Основные функции «Мастер-Тур»
 - формирование турпродукта;
 - расчет прибыли по туру и комиссионных агенту;
 - оформление турпутевок;
 - печать необходимых документов;
 - контроль проведения тура;
 - квотирование услуг, составляющих тур, что исключает возможность перепродаж;
 - мониторинг оплаты по туру и оценка текущего финансового состояния фирмы;
 - определение стоимости услуг в различных валютах;
 - обмен сообщениям по электронной почте;
 - администрирование системы.

ПО автоматизации туроператоров и турагентств

Программный комплекс	Описание
<u>Мастер-Агент</u>	Программа для автоматизации деятельности турагентства
<u>Мастер-Тур</u>	Программный комплекс для автоматизации деятельности туроператора
<u>Мастер-Web</u>	Система он-лайн бронирования на основе ПК " <u>Мастер-тур</u> "
<u>Мастер-Interlook</u>	Программный комплекс для автоматизации деятельности оператора по приему туристов
<u>Мастер-Центр оплат</u>	Программный комплекс для автоматизации обмена информацией по оплатам между ПК " <u>Мастер-Тур</u> " и внешними системами
<u>Отчетные формы</u>	Список готовых отчетных форм

ПО автоматизации туроператоров и турагентств

- Программный комплекс «Мастер-Тур» предназначен для автоматизации офисной деятельности компаний-туроператоров, занимающихся отправкой и приемом туристов;
- Задачи ПО «Мастер-Тур»
 - формирование турпродукта;
 - расчет прибыли по туру и комиссионных агенту;
 - оформление турпутевок;
 - печать необходимых документов;
 - контроль проведения тура;
 - квотирование услуг, составляющих тур, что исключает возможность перепродаж;
 - мониторинг оплаты по туру и оценка текущего финансового состояния фирмы;
 - определение стоимости услуг в различных валютах;
 - обмен сообщениям по электронной почте;
 - администрирование системы.

Основные функции ПК «Мастер-Агент»

- Работа с путевками: создание путевки, добавление информации о клиентах, печать необходимых документов, контроль состояния.
- Работа с платежами: осуществление взаиморасчетов с клиентами и поставщиками.
- Работа с базой данных клиентов: редактирование информации о клиентах (паспортные, анкетные данные, адреса, телефоны и т.д.).
- Возможность привязать туристов к услугам
- Импорт заявок из систем он-лайн бронирования туроператоров.
- Печать документов (путевка «ТУР-1», «Лист бронирования», «Договор об обслуживании» и т.п.)
- Возможность учета кросс-курсов валют и процентов на конвертацию при проведении платежа с учетом офиса проведения платежа
- Статистическая обработка данных
- Рассылка сообщений по электронной почте постоянным клиентам
- Взаимодействия с внешними информационно-поисковыми системами. (Бронни www.bronni.ru)
- Механизм распределенного поиска: возможность подбора тура по параметрам и бронирования заявок по выбранному туру у оператора
- Возможность работы с ПК «Мастер-Центр Оплат 1.2»



Обновить Путевка Платежи Фильтр Итог Настройка Экспорт

Дата заезда с 08.05.2006 по 18.05.2007

Номер путевки	Менеджер	Статус	Статус у оп.	Клиент	Покупатель	Дата	Продолж.	Чел.
ADD70427000025	admin .	не обработана		Иванов В.	<не указан>	27.04.2007	14	2
AED70427000026	admin .	не обработана		Петров В.	Megatec	27.04.2007	14	2

AFD7042700002 Путевка

Номер AAT70428000050 Менеджер admin Отправить заявку...

Статус в работе Тип тура <Не указан>

Услуги Клиенты Услуги по клиентам Дополнительно Цена и платежи История изменений

Страна Австрия с 28.04.2007 продолжительность 7

Город Арльберг по 05.05.2007

Услуги									
	услуга	дата	день	прод.	чел.	туроператор	Нетто	Оплат.	огр.
▶	Авиаперелет Москва - Арльберг, рейс SU1875, та	28.04.07	1	1	2				
	Трансфер Аэропорт - Отель, Автобус	28.04.07	1	1	2				
	Отель Заря 4*, Double Standart Взрослый, Панси	28.04.07	1	7	2	<не указан>	2138		
	Страховка Медицинская страховка	28.04.07	1	8	2				
	Авиаперелет Арльберг - Москва, рейс SU1876, та	05.05.07	8	1	2				
	Трансфер Отель - Аэропорт, Автобус	05.05.07	8	1	2				

Добавить... OK Отмена

Hom
2
154

Достоинства

ПК «Мастер-Агент»

- Возможность работы как в однопользовательском (локальном), так и в сетевом режиме.
- Нет необходимости в заполнении справочников перед началом работы с программой.
- Хранение в программе логинов и паролей для систем онлайн-бронирования туроператоров и автоматического входа в систему онлайн-бронирования без повторной авторизации.

Достоинства

ПК «Мастер-Агент»

- Возможность расширения описания клиента и путевки путем динамического создания дополнительных полей описаний.
- Система разграничения доступа на уровне действий пользователя.
- Возможность подключения дополнительных отчетных форм.
- Программа поставляется с генератором отчетов фирмы 9Rays «Report Sharp Shooter». Использование генератора отчетов позволяет ускорить формирование отчета, а также упростить процесс создания новых отчетов. В поставку программы включен также дизайнер отчетов, позволяющий создавать новые и редактировать существующие отчеты самостоятельно.

Основные функции ПК «Мастер-Тур»

- формировать турпродукт
- готовить специальные предложения с фиксированными или плавающими наценками и скидками
- просчитывать ожидаемую прибыль по туру и размер комиссионных агенту
- рассчитывать бонусы для агентств
- аннулировать заказы с удержанием штрафных санкций
- контролировать информацию о договорах и их сроках завершения
- служба сообщений и предупреждений при работе с агентствами NEW
- гибкая система создания правил начисления комиссии агентству NEW
- оформить любое число туристов на любой тур в одну или несколько турпутевок
- контролировать оформления документов для визы и сроки подачи документов клиентом и в консульство
- распечатать весь пакет необходимых документов (туристические путевки, различные списки туристов, ваучеры, анкеты в посольства, финансовые отчетные формы и т.д., все отчеты формируются в редакторах MS Word/ Excel, PDF, Open Office) контролировать проведение тура
- производить быструю выдачу документов с использованием штрих кодов и сканера

Основные функции ПК «Мастер-Тур»

- автоматически вносить данные туристов при использовании сканеров паспортов
- контролировать загрузку услуг с возможностью сортировки по городу вылета
- квотировать любые услуги, составляющие тур, что исключает возможность перепродаж
- отслеживать ход оплаты по туру и оценивать текущее финансовое состояние фирмы
- вести депозитные платежи
- оформление оплаты по курсу на дату создания заявки, дату оплаты или дату подтверждения заявки
- правила нумерации для каждого типа документа
- определять стоимость услуг в различных валютах
- рассылать сообщения по E-Mail, поддерживаемыми MAPI - интерфейс
- отображать схему транспортного средства по местам с фиксированием места за туристом (например автобус)
- отображать номерной фонд по этажам для отелей или палубам для судов и паромов
- настраивать права доступа к различным функциональным блокам программы
- англоязычный интерфейс для иностранных партнеров
- данные компании о финансовых гарантиях

[illegible]

Работа менеджеров (Оформленные путевки)



Ведущий менеджер: Все менеджеры | Создатель: Все менеджеры
 Отбор по неподтвержденным услугам: ☐ Перелет ☐ Отель ☐ Виза ☐ Услуги ☐
 Страна: Все страны | Город: Все города | Услуга: Все услуги
 создание: с 11.05.2008 по 11.08.2008 | ☐ информация по путевке | Номер путевки: | ☒ Общий поиск | Город начала поездки: Все города

Путевка	Дата заезда	Дней	Чел.	Статус путевки	Создатель	Отметка о выдаче документов	Вал.	Полная стоимость путевки	Стоимость за вычетом скидки	Скидка на 1 чел	Скидка общая	Оплата	Нето планируе	Нето реальнс	Прибыль планируе	Прибыль планир %	Прибыль rea
IRK80612A3	12-06-2008	4	2	Не подтвержден	Leshina E.	не выбрано	EU	700,00	700,00	0.00%	0,00	700,00	592,00	592,00	108,00	18,24	1
IRK80612A4	12-06-2008	15	8	Не подтвержден	Лубенец Е.	не выбрано	EU	2800,00	2800,00	0.00%	0,00	2800,00	2504,00	2504,00	296,00	11,82	2
IRK80612A5	12-06-2008	11	6	Не подтвержден	Лубенец Е.	не выбрано	EU	2100,00	2100,00	0.00%	0,00	2100,00	1878,00	1878,00	222,00	11,82	2
IRK80612A6	12-06-2008	8	3	Не подтвержден	Токарь М.	не выбрано	EU	2219,00	2011,00	10.00%	208,00	0,00	1822,40	1822,40	188,60	10,35	1
IRK80612A7	12-06-2008	8	2	Не подтвержден	Лубенец Е.	не выбрано	EU	700,00	700,00	0.00%	0,00	0,00	592,00	592,00	108,00	18,24	1
IRK80612A8	12-06-2008	15	1	Не подтвержден	Лубенец Е.	не выбрано	EU	350,00	350,00	0.00%	0,00	0,00	313,00	313,00	37,00	11,82	
JIL80612AJ	12-06-2008	17	1	Ok	Скворцова Г.	не выбрано	EU	253,00	253,00	10.00%	0,00	253,00	251,00	251,00	2,00	0,80	
NAT80529A0	12-06-2008	12	2	Не подтвержден	Красутская К.	не выбрано	\$	2065,00	1829,00	12.00%	236,00	1829,14	468,40	468,40	1360,60	290,48	13
NAT80612A1	12-06-2008	12	1	Не подтвержден	Валахова А.	не выбрано	\$	1385,00	1224,00	10.00%	161,00	1224,00	400,20	400,20	823,80	205,85	8
PMW80612AA	12-06-2008	4	4	Ok	Галкин С.	не выбрано	рб	28200,00	26790,00	5.00%	1410,00	21375,00	25380,00	25380,00	1410,00	5,56	14
SCH80611A7	12-06-2008	8	3	Ok	Сяткина А.	не выбрано	рб	47960,00	43164,00	10.00%	4796,00	43164,00	40880,00	40880,00	2284,00	5,59	22
SCH80612AB	12-06-2008	10	3	Ok	Сяткина А.	не выбрано	рб	61860,00	55674,00	10.00%	6186,00	55674,00	52560,00	52560,00	3114,00	5,92	31
SCH80612AC	12-06-2008	16	2	Ok	Ророва А.	не выбрано	рб	37160,00	33444,00	10.00%	3716,00	33444,00	26250,00	26250,00	7194,00	27,41	71
SCH80612AD	12-06-2008	5	3	Ok	Сяткина А.	не выбрано	рб	30420,00	27378,00	10.00%	3042,00	27378,00	26240,00	26240,00	1138,00	4,34	11

			3621				EU	20654,00	148745,00		0,00	98801,45	67787,58	7044,28	280957,42	15,04	2817
			1428				рб	73317,00	593954,00		0,00	71913,00	17815,66	7815,66	776138,34	18,05	7761

NUM

Достоинства ПК «Мастер-Тур»

- позволяет квотировать и отслеживать загрузку любой услуги, составляющей тур (не только авиаперелет или проживание в отеле)
- обладает достаточно простым интерфейсом близким к интерфейсу стандартных продуктов фирмы Microsoft
- есть возможности по работе с программой в удаленном режиме доступа в реальном масштабе времени (через TCP/IP)
- все режимы программы связаны между собой, например, во время оформления тура менеджер может обратиться к базе данных партнеров или освежить в памяти графические образы отелей, предназначенных для включения в состав тура

Достоинства ПК «Мастер-Тур»

- в программе реализована возможность удаленного доступа агентство — оператор, позволяющая менеджеру туристического агентства, подсоединившись к серверу туроператора, оценить наличие свободных мест и произвести бронирование
- в программу входят около 40 стандартных видов документов (отчетов) - это всевозможные списки, листы бронирования, туристические путевки, листы расселения (румминг листы), статистические отчеты, анкеты в посольства и другие отчеты, внешний вид которых легко настраивается
- готовые решения по взаимосвязи с офисом принимающей компании "Мастер-Interlook"
- готовый интернет-магазин на базе "Мастер-Тур" - "Мастер-Web"
- взаимосвязь с программой для туристических агентств "Мастер-Агент"
- большие возможности по расширению программы и надстроек (создание новых отчетов, связь с 1С...)

Функциональные блоки

ПК «Мастер-Тур»

- **"Конструктор туров"** — предназначен для формирования пакетов услуг и программ туров, готовых к реализации, калькуляции их стоимости, расчета прибыли, комиссионных и т.д., причем каждая услуга, например стоимость проживания в отеле, может быть разной и зависеть от принимающего туроператора или даже пакета, в котором проживание в этом отеле используется в композиции с этими услугами и трансфером. Введя цены "нетто" на услуги, изменяя прибыль или цены "брутто", менеджер получает возможность просчитать стоимость собранного блока (тура) на разные сезоны, оценить конкурентноспособность тура и, в итоге, сформировать оптимальный тур. Надо отметить, что программа имеет гибкий аппарат расчета цен, позволяющий различать цены на услуги, продаваемые клиенту в пакете или индивидуально, цены на одни и те же услуги, предлагаемые разными партнерами, а также размер комиссионных, даваемых партнерам при продаже тура.

Функциональные блоки

ПК «Мастер-Тур»

- **"Реализация турпродукта"**. Быстро составив тур по индивидуальному желанию клиента, введя паспортные данные клиентов, менеджер получает возможность формировать все необходимые для оформления документы (договора, ваучеры, списки туристов, анкеты в посольство и т. д.) автоматически. Все отчеты делаются в формате генератора отчетов "Report Sharp-Shooter", что позволяет легко редактировать их в случае необходимости. Любой Ваш документ можно, при необходимости, отослать в одно или несколько мест в удобное для Вас время.
- **"Работа с партнёрами"** — позволяет создавать базу данных партнёров. Каждому партнёру можно присвоить определённые признаки, назначить комиссионные, отслеживать срок действия договора. Учитывать работу менеджеров агентств, а также переносить сотрудника агентства с одного агентства на другое в случае его перехода на новую работу.
- **"Финансовое состояние"** - позволяет кассиру распечатывать приходно/расходные ордера, счета фактуры, различные финансовые отчетные документы, экспортировать данные с помощью ПК «Мастер-Центр оплат», в программу "1С " дает возможность проконтролировать взаиморасчеты с партнерами и оплату клиентами туров, оценить реальное финансовое состояние фирмы в заданный момент времени.

Функциональные блоки

ПК «Мастер-Тур»

- **"Администратор"** - организация безопасной работы. Вы можете определить полномочия работы в программном комплексе каждому сотруднику фирмы — от определения того, с какими режимами может работать сотрудник, до того, к каким турам, странам или отдельным услугам он имеет доступ. В этой части программы Вы имеете возможность настроить шаблоны выходных документов (отчетов).
- **Справочный блок.** В этом разделе редактируется список стран, городов и отелей. Ваш менеджер может легко добавить новую категорию — любой другой справочник.

Основные функции ПК «Мастер-Web»

- Программный комплекс "Мастер-Web" разработан для компаний, работающих с ПК "Мастер-Тур" и предназначен для публикации на сайте Компании актуальной информации о ценах, турах, свободных местах и условиях продажи услуг. Первая версия программы появилась в 1997 году и с тех пор дорабатывалась и совершенствовалась.
- **Основные функции и возможности программы "Мастер-Web":**
 - автоматическая публикация прайс-листов и цен на услуги туроператора на сайте
 - поиск и подбор по выставленным на сайте турам
 - публикация на сайте информации о свободных местах и остановках продаж в отелях в реальном режиме времени
 - публикация на сайте расписания и наличия мест на рейсах в реальном режиме времени
 - возможность бронирования туров с сайта в базу "Мастер-тура"

Достоинства ПК «Мастер-Web»

- продажа своих туров через сайт без установки специальных программных средств в агентствах и без дополнительного описания своих туров и цен для выставления их в Интернет, вся необходимая информация берется из базы данных "Мастер-Тур"
- туроператор автоматически получает заявки из системы бронирования (менеджерам компании нет необходимости вводить данные по заявкам вручную)
- предоставление турагентствам дополнительного сервиса по бронированию туров, предоставлению актуальной информации о наличии мест
- возможность бронирования сложных туров
- возможность продажи авиабилетов
- высокая скорость работы
- работа страниц без перезагрузки
- полная интеграция с отчетами из ПК "Мастер-Тур"
- возможность самостоятельной настройки шаблонов писем
- легкое подключение к сайту
- работа приложения в различных браузерах (Internet Explorer, Opera, FireFox)