

## 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 сохранения 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 непроизводственной 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](http://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»



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

**Путевка** [X]

Номер:     Менеджер:    

Статус:     Тип тура:

  
    
    
    
    

Страна:  с  продолжительность:

Город:  по

Услуги									
услуга	дата	день	прод.	чел.	туроператор	Нетто	Оплат.	ор	
▶ 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					



Платежи с 18.05.2006 по 18.05.2007

Дата	Номер путевки	Пл. в руб.	Пл. в вал.	Валюта	В вал.	Основание платежа	Оператор	Ном
18.04.2007	AAT70425000013	11,00	11,00	руб.	11,00	2312312	Восток	2
18.04.2007	AAT70425000013	132,00	12,00	у.е.	132,00		Мегатек	
17.04.2007	AAT70427000003	2 600,00	100,00	у.е.	100,00		Мегатек	
17.04.2007	AAT70427000003	7 800,00	300,00	у.е.	300,00		Мегатек	
23.04.2007	AAT704300000001	5 144,00	300,00	у.е.	300,00		Мегатек	154
23.04.2007	AAT704300000001							
24.04.2007	AAT704300000001							
19.04.2007	AAT705010000001							
19.04.2007	AAT705010000001							
19.04.2007	AAT705010000001							
19.04.2007	AAT705010000001							
19.04.2007	AAT705010000001							
19.04.2007	AAT705010000001							
19.04.2007	AAT705010000001							
19.04.2007	AAT705010000001							
24.04.2007	AAT705010000001							
24.04.2007	AAT705010000001							
24.04.2007	AAT705010000001							
24.04.2007	AAT705010000001							
24.04.2007	AAT705160000001							
20.04.2007	ABY704270000001							
20.04.2007	ABY704270000001							
20.04.2007	ABY704270000001							

### Мастер внесения платежа

*Мастер внесения платежа*

Сумма платежа:

Курс:  ...

+ %:

В валюте путевки

Курс:

Процент:

Сумма:

Ручной ввод данных

Сумма прописью:

Отмена    << Назад    Готово

# 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





**Работа менеджеров (Оформленные путевки)**

 Ведущий менеджер:  Создатель: 

 Отбор по неподтвержденным услугам:  Перелет  Отель  Виза  Услуги  Страна:  Город:  Услуга: 

 создание: с  по   информация по путевке Номер путевки:   Общий поиск Город начала поездки: 

Путевка	Дата заезда	Дней	Чел.	Статус путевки	Создатель	Отметка о выдаче документов	Вал.	Полная стоимость путевки	Стоимость за вычетом скидки	Скидка на 1 чело	Скидка общая	Оплата	Нето планируе	Нето реальнс	Прибыль планируен	Прибы планир %	При 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



# 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)