

ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ

Кафедра інформатики і кінезіології

МУЛЬТИМЕДІЙНА ЛЕКЦІЯ 8

СПЕЦІАЛЬНЕ ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

з дисципліни

„Інформаційні технології в туристичній індустрії”

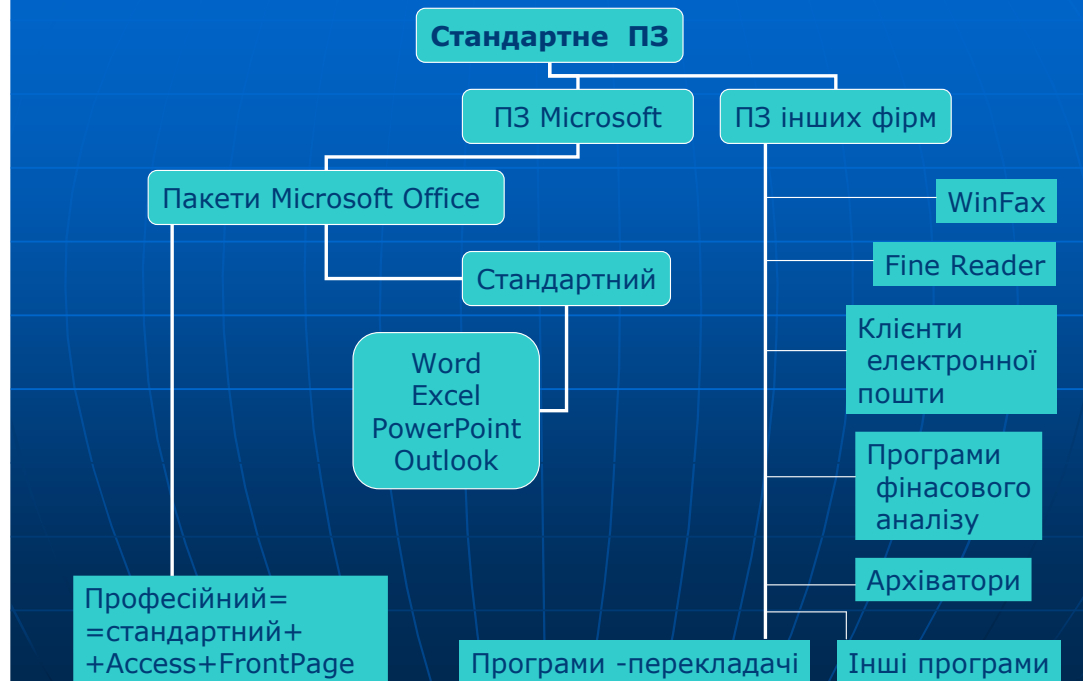
для студентів I курсу факультету туризму спеціальності „Туризм”

Розробила: доцент кафедри ІІК

к.н.ф.в.с. Заневська Л.Г.

Львів 2015

Класифікація прикладного стандартного програмного забезпечення



Застосування системного програмного забезпечення

- операційні системи Windows;
- мережне програмне забезпечення;
- файлові менеджери;
- утиліти;
- програми для обслуговування дисків;
- розробки програм, які слугують для створення нового системного або прикладного програмного забезпечення.

Застосування прикладного програмного забезпечення

- текстові редактори;
- табличні процесори;
- системи ілюстративної й ділової графіки та видавничі системи;
- системи управління базами даних;
- експертні системи;
- програми створення презентацій;
- системи ведення бухгалтерського обліку;
- правові бази даних;
- програми розпізнавання символів;
- програми-перекладачі;
- програми обробки відео та звукових файлів;
- навчальні системи іноземних мов;
- програми математичних розрахунків моделювання та аналізу експериментальних даних.

ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

1. Типові програмні комплекси:

- “Мастер-тур”;
- “Мастер-Web”;
- “ТІС”;
- “ТІС Навігатор”;

- “TurWin” ;
- “САМО-Тур” ;
- “Турбо-Тур”;
- ТІТБІТ.

Типові програмні комплекси відповідають вимогам світового туристичного менеджменту. Вони – універсальні: можуть використовуватися як для невеликих туристичних фірм так і для потужних туристичних компаній, незалежно від характеру їхньої туристичної діяльності.

Програми прості у використанні, не потребують спеціальної комп’ютерної освіти, захищені від некоректних дій користувача, мають інтуїтивно зрозумілий інтерфейс.

Типові програмні комплекси автоматизують офісну роботу туристичних підприємств:

забезпечується опис окремих послуг, їх пакетування із застосуванням тих чи інших алгоритмів ціноутворення; відслідковуються квоти; ведуться договори з постачальниками та агентські угоди; виставляються послуги та пакети на продаж; готується реклама та оцінка її ефективності. За допомогою типових програмних комплексів змінюються технології взаємодії тур агентів та тур операторів: встановлюються зв'язки з віддаленими офісами (розсилається кореспонденція, експортуються та імпортуються пакети пропозицій).

В кожному типовому програмному комплексі можливе встановлення наступних режимів:

1. Підготування туристичних послуг до продажу: ведення інформаційних довідників

(заповнення баз даних по країнах, готелях, авіакомпаніях), систематизація ресурсів, встановлення та редагування системи цін, знижок, календарних періодів, підготування ілюстративних матеріалів.

2. Створення туру (формування туристичного продукту під індивідуального та групового клієнта, розрахунок туру), розробка шаблонів стандартних турів.

3. Фінансовий блок та бухгалтерія: аналіз діяльності фірми (списки найбільш активних тур агенцій, графіки завантаження готелів, рейтинги популярності, напрямки), зв'язки та розрахунки з партнерами, бухгалтерія.

4. Адміністрування прав користувача (кому і які операції дозволено).

Такі технологічні операції складають основну частину будь-якого програмного комплексу та є бек офісною складовою офісних технологій, тому іноді такі програмні комплекси називають саме бек офіс.

Безперечно в кожному комплексі присутня і фронт офісна складова: автоматизовано обслуговування клієнта (бронювання агентами та клієнтами послуг, турів, їх продаж): реалізовано технологію без паперового офісу (широкі можливості підготування стандартних документів – ваучерів, списків для посольств, анкет, звітів по платежах, бронюванню, продажу путівок). Вмонтовані режими дозволяють автоматично готувати стандартні документи, виводити їх на факс, файл, принтер.

Найбільш популярними серед програмних комплексів є:

- “Мастер-Тур” – програмний комплекс автоматизації туристичного офісу;
- “Мастер-Web” – система онлайн-бронювання та резервування туристичних послуг через Інтернет.

Ці програмні комплекси відповідають вимогам до сучасних програмних комплексів: відомість, функціональна повнота, технологічність, фірмова система підтримки, модульність, гнучкість, відкритість архітектури, дружелюбність інтерфейсу.

1. Відомість – програмне забезпечення використовується 130 туристичними підприємствами Росії та України.

2. Функціонально повнота - “Мастер-ТУР” забезпечує повну автоматизацію туристичної фірми будь-якого функціонального рівня – від туристичної агенції до тур оператора, який розробляє та реалізує тури – від індивідуальних турів до групових (включно з чартерними програмами) при необмеженій кількості країн та маршрутів. Автоматизовані фронт офісні та бек офісні технології, здійснюється облік економічних показників туристичної фірми. Програмні комплекси забезпечують можливості роботи в мережі в режимі локального офісу та віддаленого доступу. Віддалений доступ “тур оператор – тур агенція” дозволяє

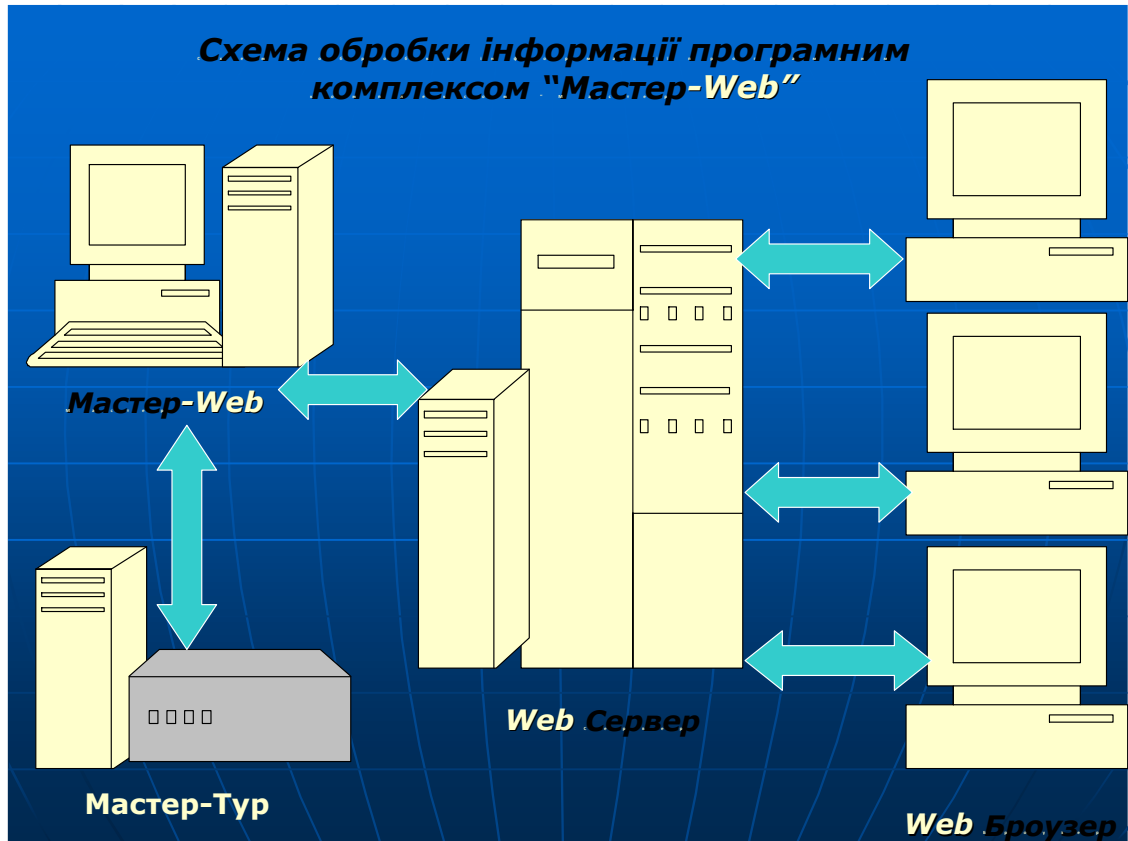
автоматизувати реалізацію тур продукту в мережі тур агенцій, через максимально оперативний зв'язок, що підвищує рівень і якість обслуговування та забезпечує онлайнове бронювання.

3. Технологічність – використовуються передові технології туристичного бізнесу та сучасні інформаційні технології: клієнт-сервер, Internet/Extranet, Java, Active-X, Centura-SQL Windows, Centura Web Developer, Centura Team Developer. В якості сервера баз даних використовується ліцензійний сервер SQLBase компанії Centura. В царині мережєвих рішень використані ліцензійні програмні продукти корпорації Microsoft – Windows NT Server

4,0. Використання передових технологій забезпечує оперативність, коректність зміни програми, можливість швидкого реагування на зміни законодавства.

4. Фірмова система підтримки – швидке реагування на зміни, консультації.
5. Модульність та взаємозв'язок модулів – програмні комплекси складаються із двох модулів, правила роботи в кожному з них однакові. Кожний окремий модуль програмного комплексу представлено окремим автоматизованим робочим місцем.
6. Гнучкість - програмні комплекси стикуються між собою.

7. Дружелюбний інтерфейс, орієнтований на роботу з мишкою.



Програмний комплекс „Мастер-Тур”

Програмний комплекс призначено для повної автоматизації офісної діяльності туристичного підприємства, з акцентом на бек офісні технології, за допомогою яких можливо:

- формувати тур продукт, прораховувати очікуваний прибуток по туру та розмір комісійних агенту, комплектувати групи та працювати з індивідуалами, прискорювати та спрощувати процеси формування туристів – роздруковувати весь пакет необхідних документів (туристичні путівки, ваучери, анкети посольства, фінансову звітність та інше), запобігати помилкам при роботі з клієнтами;
- квотувати будь-які послуги туру, що унеможлиблює перепродаж;
- відслідковувати хід оплати по туру та контролювати проведення туру;
- оцінювати поточний фінансовий стан фірми.

Основним змістом програми є “Тур” та “Послуга”. Формально “Тур” – це набір (блок) послуг, які продаються клієнту. Зазвичай – це переліт, трансфер, проживання, декілька екскурсій, віза, страхування.

Комплекс складається з двох модулів: туристичного та фінансового, які представлені сукупністю автоматизованих робочих місць.

Туристичний модуль “Мастер-Тур”

Туристичний модуль складається із декількох робочих місць:

- формування тур продукту;
- реалізація тур продукту;
- робота з партнерами;
- робота в Інтернеті;

- адміністратор.

Кожне робоче місце – це сукупність екранів. Наприклад, екран “Конструктор турів” адаптовано для роботи менеджера, який розробляє тури, вводить ціни на готелі, квоти місць, дати регулярних турів.

Спочатку адміністратор системи встановлює права доступу користувачів до інформаційної системи – кому і які операції дозволені (наприклад, менеджер з продажу має право тільки продавати готовий продукт, але не формує ціни, квоти, які перевіряє інший менеджер або фінансовий директор). Після цього починається формування туру із заповнення довідників, введення квот на послуги для турів.

Формування туристичного продукту

відбувається в декількох режимах:

1. Режим “Довідник”: підготовка туристських послуг до продажу. Робота починається із заповнення довідників та введення основних даних: країн, міст, готелів, екскурсій, авіа перельотів. Проводиться оцінка та систематизація своїх ресурсів, підготовка ілюстративних матеріалів.
2. Режим “Квоти на послуги”: вводяться квоти на послуги, наприклад на певні авіа перельоти. Визначаються та редагуються ціни, знижки.
3. Режим “Дата та завантаження турів”: визначаються графіки поїздок, календарних періодів.

4. Режим “Конструктор турів”: конструюються тури для продажу, формуються типові туристичні блоки з яких і складається туристичний тур. Екран формування та розрахунків турів розділено на декілька сегментів, серед яких: сегмент маршруту – географічна прив’язка; сегмент операції формування туру; сегмент формування-редагування послуг; сегмент програми туру (опис туру); сегмент розрахунку туру.

Фінансовий модуль «Мастер-Тур»

Фінансовий модуль складається із декількох робочих місць:

- каса;
- розрахунки з агентами;

- директор;
- розрахунки з партнерами;
- фінансовий стан;
- затрати по заїзду.

Програмний комплекс “Мастер-Web”

“Мастер-Web” дозволяє тур оператору, який працює з “Мастер-Тур”, відкрити Інтернет-магазин (Інтернет-сервер) для продажу своїх турів та авіаквитків в режимі реального часу. Оператору досить визначити тури та сегменти, які виставлено на продаж, назначити права доступу різних категорій споживачів та клієнтів. Вся необхідна інформація береться з бази даних «Мастер-Тур».

Клієнти, які підключаються до веб-сервера оператора можуть в реальному часі:

- передивитися інформацію про тури, авіаквитки, спеціальні пропозиції, ознайомитися з програмами групових та індивідуальних турів;
- розрахувати вартість;
- забронювати тур.

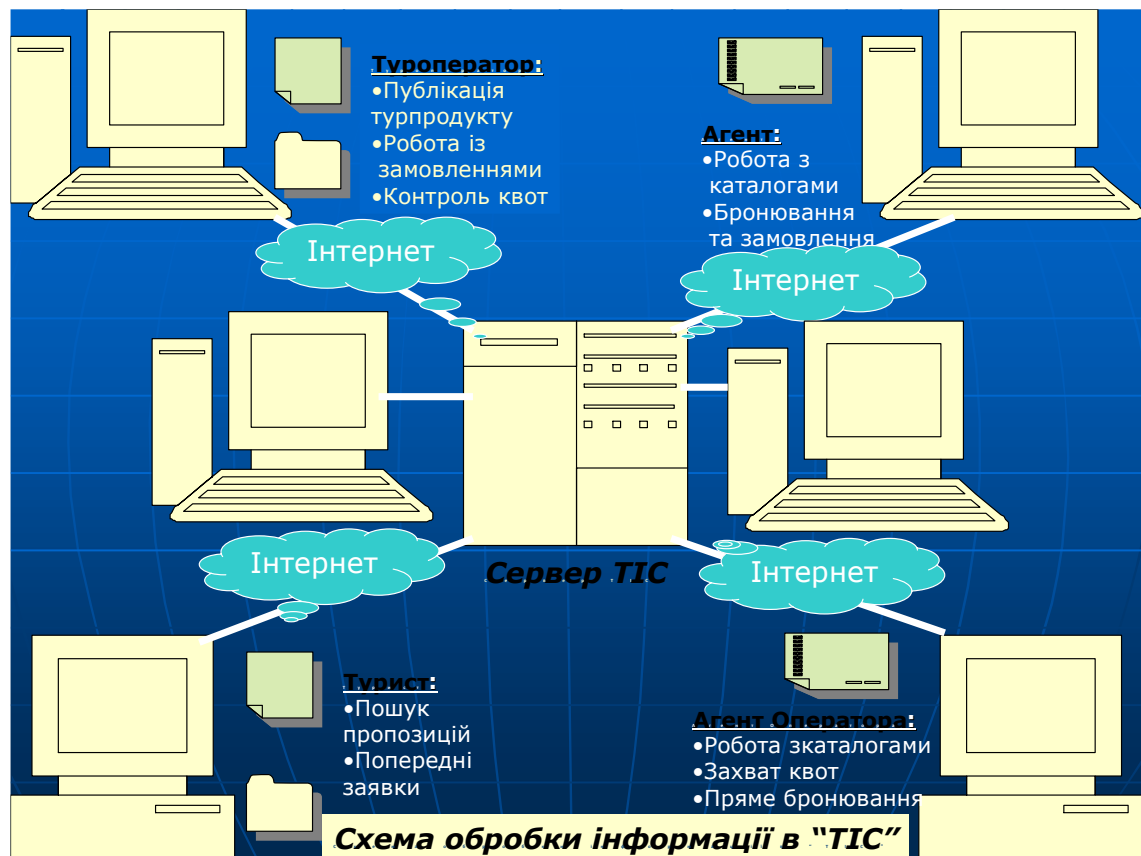
Тур агенти, використовуючи програмний комплекс, можуть забронювати тури, авіаквитки, путівки через Інтернет в реальному режимі часу, при цьому таке бронювання не відрізняється від бронювання в офісі туристичної фірми.

“Мастер-Web” складається із декількох робочих місць:

- реєстрація в системі бронювання;
- бронювання туру;
- бронювання авіаквитків;

- спеціальні пропозиції;
- робота із заброньованим туром.

Туристична інформаційна система „ТІС”



ТІС – це Інтернет-система бронювання туристичних продуктів, її ядро – бази даних туристичних пакетів різних операторів.

Приблизна схема використання ТІС:

1. Оператори описують свої пропозиції (туристичні пакети), тобто подають їх з фотографіями, анімацією, відео та аудіофрагментами. Вводиться повний та структурований опис тур пакетів через Інтернет або використовується спеціальна програма “ТІС. Навігатор”.

2. Публікуються описи туристичних пакетів в ТІС з визначенням квот на послуги.

3. Аналізуються тур пакети агентами. Вивчаються сформовані вибірки тур пакетів по складу (готелі, сезони, тарифи, квоти).

4. Оформлюються замовлення та калькулюється їх собівартість в залежності від послуг.

Всі замовлення зберігаються на сервері ТІС.

Основні можливості ТІС:

- публікація;
- оперативні зміни окремих позицій тур пакетів;
- пошук необхідного тур пакету в каталозі;
- створення та калькуляція заявки на групу туристів;
- робота в режимі реального часу з квотами та станом заявок, з архівами вхідних (оператор) та вихідних (агент) заявок.

ТІС знаходиться на сервері, надаючи максимум корисної інформації як професіоналам туристичного бізнесу так і простим мандрівникам, дозволяючи агентам проводити онлайнове бронювання, а операторам обробляти ці бронювання.

ТІС дозволяє:

- автоматизувати роботу тур оператора та тур агента;
- зводить віч на віч - покупця та продавця туру, у найвіддаленіших офісах;
- зберігає всю історію взаємодії партнерів в електронному вигляді;
- змінює технологію розрахунків та технології гарантованих угод.

В цілому ТІС забезпечує просування технологій електронної комерції, тобто учасники туристичного ринку можуть вести бізнес максимально оперативно та коректно, спираючись на новітні комп'ютерні технології.

Учасники ТІС:

- інформаційний провайдер – компанія, яка не має технічних можливостей для роботи в ТІС. Туристичні пакети від імені компанії вводяться в ТІС персоналом системи;

- корпоративний оператор – компанія, яка використовує ТІС для роботи зі своїми агенціями. У такому випадку ТІС працює як внутрішня система взаємодії, забезпечуючи процес взаємодії між корпоративним оператором та його агентом;

- оператор – компанія, яка інформує всіх бажаючих щодо своїх туристичних пакетів. При можливості оператор обмежує доступ до своїх пакетів;

- агент – компанія, чий пакет доступний для читання всім відвідувачам сервера ТІС;

- корпоративний груповий агент – це агенти які можуть бути підключені до системи самим оператором, тому вони можуть бачити тільки його пропозиції.

Програма “ТІС Навігатор”

Програма призначена для автоматизації роботи з туристичними каталогами в офісі та мережі Інтернет.

Програма дозволяє агентам швидко та ефективно аналізувати склад та умови тур пакетів різних операторів, сортувати та відбирати їх по різних критеріях, здійснювати пошук прийнятної пропозиції, виконувати процедуру оформлення клієнтів (заявки, прайс-листи, каталоги, рекламні матеріали).

Туристичний пакет або тур пакет – сукупність послуг, які надаються туристу, об’єднаних по ознаках єдиного напрямку обслуговування (країна, місцевість), єдиного маршруту (курорт, місто) та датам напрямку (початок обслуговування).

В загальному тур пакет – це сукупність наступних розділів: Країна, Маршрут, Час, Дата відправлення, Готелі, Додаткові послуги.

Основні функції “ТІС Навігатор”:

- гнучка організація каталогів;
- створення нотаток по турпакетах;
- калькуляція путівок;
- друк рекламних описів та прайсів;
- введення опису турпакетів;
- інформація про послуги готелю;
- сортування та групування турпакетів;

- оформлення заявки на путівки;
- експорт у Excel, TIS, файл для “TIS Навігатор».

Основні етапи роботи:

1. Всі документи зберігаються у спеціальних окремих папках-оглядах: папка для турпакетів, папка для заявок клієнтів, папки довідників країн, готелів, телефонних нотаток. Можна створювати нові папки для робіт із різноманітними типами документів.
2. В основному огляді “Турпакети” зберігається опис пакетів. У вікні огляду можна виконувати різноманітні операції: знайомитися із докладною інформацією, сортувати, відбирати турпакети за різними ознаками, редагувати, друкувати опис

турпакетів, експортувати в Excel, вводити новий турпакет.

3. Інформація турпакету надається у вигляді таблиці прайсу (готелі, сезони, строки, тарифи). Інформація по декількох готелях буде надана у вигляді об'єднаного прайсу, це забезпечує наочність та економить час перегляду каталогу.
4. Одночасно з переглядом прайсів доступною є інформація по готелю (опис, послуги, сервіс) та в цілому по туру (текстовий опис туру, умови оформлення, інформація про транспорт).
5. Розрахунок вартості туру на групу досить простий, вартість туру автоматично змінюється в залежності від вибору конкретного готелю, строків, сезону.

6. Оформлення заявки та путівки відбувається на базі інформації обраного турпакету і готелю, при реєстрації нових клієнтів автоматично поповнюються довідники клієнтів.
7. Оформлена заявка зберігається в папці оглядів заявок. При необхідності документ експортується у Excel.
8. Опис турпакету або введення інформації нового турпакету, схожий на заповнення форми – послідовно заповнюються всі поля, починаючи із загальної інформації та програми туру, кінчаючи календарем відправлень, описом готелів, тарифів та цін.
9. При введенні інформації прайсу використовуються різноманітні довідники, календарі та інше.

10. При введенні опису готелю, можна вказати додаткові послуги, які не входять в тарифи (екскурсії, розміщення в готелі з морським краєвидом). Ця інформація буде доступною при розрахунках вартості туру та заявці нарівні з основними тарифами турпакуту.

11. При введенні сервісів в готелі використовуються довідники та умовні знаки згідно з міжнародними нормами.

Широко використовується програма **“TurWin”** компанії **“Арісофт”**. Програма **“TurWin”** працює в операційному середовищі Windows, що робить її досить зручною у використанні. Програма може використовуватись для роботи на одному комп’ютері та в мережі. Робота з програмою

починається з заповнення довідників напрямків, готелів, рейсів, валют, даних, які необхідні для самостійного формування та калькуляції туру або туристичної подорожі. Робота з клієнтами значно спрощується при допомозі заповнення стандартних шаблонів, в яких передбачені такі поняття як Тур, Замовлення, Клієнт, Заїзд. Після заповнення такого шаблону видається найбільш вигідний пакет, роздрукована анкета. Відомості про клієнта автоматично відображаються у списках для оформлення страховки, візи, бронювання. В програмі передбачено створення необмеженої кількості звітів, які можна обробляти у Excel, Word та відправляти на факс. Досить потужний бухгалтерський модуль програми дозволяє відслідковувати оплату рахунків та вести

фінансову звітність. Програмою передбачено обмеження доступу до конфіденційної інформації.

Знайшла своє застосування програма “САМО-Тур” фірми “САМОСОФТ”. Програма “САМО-Тур” працює в чотирьох головних режимах роботи. Створення інформаційних довідників відбувається на першому етапі (формується шість основних, декілька допоміжних довідників). Основні довідники містять детальну інформацію про готелі, перевізників, турагентів, операторів, замовників, посольства. Створення турів відбувається простим вибором готелю, авіарейсу, додаткових послуг з відповідних довідників. Обслуговування клієнтів спрощується наявністю друку великої кількості документів: ваучерів, списків посольств, авіакомпаній, туристичних

путівок, анкет, листів резервування, ділової графіки. Бухгалтерія додається до програми по бажанню замовника, як бухгалтерський модуль, який дозволяє виконувати всі бухгалтерські операції.

Не так часто використовується програмний комплекс **“Турбо-Тур”** фірми **“Сам. Туристичний офіс”**. Програмний комплекс **“Турбо-Тур”** орієнтовано на тур операторські компанії, які спеціалізуються на внутрішньому, виїзному, груповому, індивідуальному туризмі. Програмний комплекс **“Турбо-Тур”** дозволяє повністю автоматизувати діяльність агенцій в межах офісу та інтегрувати їх діяльність в глобальний інформаційний простір. Програма обробляє до шістнадцяти робочих місць, створюючи локальну

мережу. В склад такої мережі входять робочі місця: керівника, який формує тури; менеджерів з прийому замовлень на бронювання та обробку груп; адміністратора, який визначає рівні доступу користувачів й створює нові форми звітності; керівника, що контролює фінансовий стан фірми. Програма реалізує технології роботи без паперового офісу, коли автоматично готуються й виводяться документи на факс, файли, принтер, електронну пошту, мережу Інтернет.

Замовне програмне забезпечення фірми “Інтурсофт” знайшло своє застосування у практиці туризму. Нова програмна розробка “Інтурсофт” — програмний комплекс для автоматизації фірми, який складається з одинадцяти окремих програм. Програми можуть

діяти, як незалежно одна від одної, так і в комплексі. Найбільш популярні програми це: “Touroperator-2000” для туристичної діяльності; “Travel Agent-2000” для діяльності туристичної агенції; “Travel Office-2000” для роздрібного продажу туристичних послуг; “TGA-2000” для управлінського бухгалтерського обліку; “Stok-2000” для управління складом.

