

## **Тема 2. Автоматизация деятельности турфирм и предприятий сервиса**

### **Занятие 8-10. Информационные технологии управления турфирмами**

Современный уровень развития турбизнеса и жесткая конкуренция в этой области придают особую значимость специализированным программам управления туристскими фирмами. Функциональные возможности этих систем должны обеспечивать редактирование и хранение информации о турах, гостиницах, клиентах, о состоянии заявок, предусматривать вывод информации в форме различных документов: анкет, списков туристов, описаний туров, гостиниц, рассчитывать стоимость туров с учетом курса валют и скидок, контролировать оплату туров, формирование финансовой отчетности и т.п. Данные программы не только ускоряют процесс расчетов и формирования документов, но и могут уменьшать стоимость услуг (турпакета).

Программные продукты для автоматизации деятельности турфирм должны отвечать следующим требованиям:

- соответствовать нормам российского законодательства;
- охватывать все стороны производственно-хозяйственной и финансовой деятельности турфирмы;
- быть современным и конкурентноспособным продуктом в своем классе;
- иметь возможность модернизации, быструю настройку параметров и фирменную техническую поддержку;
- обеспечивать надежность и безопасность хранения данных.

Из целого ряда программных продуктов для турфирм, предлагаемых на российском рынке, студентам предстоит освоить программные комплексы «САМО-ТурАгент» и «ТурУЧЕТ».

Программа «САМО-ТурАгент» предназначена для внутриофисной автоматизации отдельного турагентства или сети агентств. Она представляет эффективную возможность определять состав и стоимость туров по странам

и туроператорам (с загрузкой из Интернета или по прямому вводу), вести поиск и анализ предложений туроператоров и учет продаж. Комплекс позволяет создавать архивы клиентов, проводить автоматизированный обмен заявками/подтверждениями, формировать документы туриста, учитывать платежи. Для анализа финансового состояния предусмотрены различные отчеты. Комплекс «САМО-ТурАгент» использует около 50 фирм, в том числе «Blue Sky», МТК «Спутник» и т.д.

Программа «ТурУЧЕТ» ориентирована на максимально быстрый и простой ввод информации о клиенте и туре при оформлении, печать пакета документов по выбранному клиентом туру, учет денег, заплаченных оператору и от клиента, построение финансовых отчетов. Вся информация сохраняется в единой базе данных формата MS Access, чтобы несколько менеджеров с разных ПК могли одновременно вносить новые данные, корректировать, и строить отчеты по этой информационной базе данных.

Дополнением к программе «ТурУЧЕТ» является разработка «ТурПАСПОРТ», предназначенная для автоматизации подготовки документов для загранпаспорта. Благодаря ей фирмы и компании, которые занимаются оформлением пакета документов для получения загранпаспорта, существенно сокращают время на обработку информации о клиенте для размещения ее на необходимых бланках.

Практическое задание по программе «САМО-ТурАгент»:

1. В меню «Настройка»:
  - «Назначение прав доступа» создайте новую категорию «Студент» с ограниченными правами доступа (исключается администрирование);
  - «Пользователи». Добавьте нового пользователя (свои ФИО), определив ему право доступа к настройке параметров системы как «Студент»;
  - «Добавочные статусы заявок» создайте статус «Университет» с описанием «Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова». Выберите привлекательный для вас файл значка;

2. В меню «Справочники»:

– «Валюты» - добавьте денежные единицы «фунт стерлингов» (буквенный код GBP, цифровой код – 826) и «новая турецкая лира» (буквенный код TRY, цифровой код – 949). Интересующие вас валюты и их коды можно найти в Интернете по запросу «классификатор валют»;

– «Курсы валют» добавьте курсы доллара, евро и фунта стерлингов на текущую дату;

– «Партнеры» создайте нового партнера «Университет» (классификация «Прочие»), г. Ярославль, ул. Советская, 14, юридическое название «ЯрГУ им. П.Г. Демидова», реквизиты - на свое усмотрение);

– «Туры» введите данные о новом туре: направление «Европа», партнер «Университет», минимальный срок подачи заявки – 5 дней, комиссия – 5%;

3. В разделе «Предложения»:

– с помощью функции фильтр найдите все предложение по запросу «Турция»;

– сформируйте собственное предложение: из списка «направление–туроператор» выберите «Европа – Университет»; на вкладке гостиница «Eastgate hotel» 5\* (Оксфорд), standard room, all inclusive; транспорт авиа, стандарт, Москва-Лондон, автобус Лондон-Оксфорд; услуги – страховка «РосГосСтрах», продолжительность 10 дней; себестоимость 500 \$, продажа – 700 \$. Сохраните введенную информацию;

– с помощью функции фильтр найдите сформированное вами предложение:

а) обычный стандарт, б) с ценами;

4. В разделе «Заявки»:

– сформируйте заявку на составленное вами предложение (программа «обмен опытом»);

– найдите в существующей базе данных все заявки по запросам:

а) туроператор «Tez», б) направление – «Египет», в) частично оплачена, г) фамилия туриста – Иванов, д) гостиница – «Советская», е) заказан евроавтобус, ж) проблемные и VIP заявки;

5. В меню «Клиенты»:

– произведите поиск по интересующим вас запросам (фамилия, адрес, дата рождения);

6. В разделе «Платежи»:

– создайте платеж от «Университета» (приходный, наличный, 700 \$, остальная информация – произвольно);

– с помощью фильтра найдите платеж «Университет»;

7. Подготовьте к печати следующие документы (по любому клиенту): бланк заказа, ваучер на проживание, гарантийное письмо, договор с клиентом, заявка на бронирование, платежное поручение, путевка, счет к оплате, отчеты по заявкам и по платежам.

Практическое задание по программе «ТурУЧЕТ»:

1. Войдите в программу под именем «Наш новый менеджер»;

2. В разделе «Сотрудники» определите для выбранной категории максимальные права доступа;

3. В меню «Справочники»:

– добавьте оператора «Ярославия», комиссия 10%, координаты – по своему усмотрению;

– добавьте город Ярославль и отель «Волжская жемчужина» (3\*, Волжская набережная, у Арсенальной башни, +7 (4852) 73-12-73, [www.riverhotel-vp.ru](http://www.riverhotel-vp.ru));

– ознакомьтесь с вариантами размещения и питания;

4. С помощью меню «Курсы валют» получите с интернет-сайта Центробанка России курс доллара а) на текущий день, б) за последнюю неделю. Прделайте подобные операции для евро и английского фунта стерлингов (необходима активация последней валюты);

5. В списке «Страны и отели» найдите отель «Волжская жемчужина»;

6. В списке операторов найдите «Ярославия»;

7. В главной форме выберите меню «Показывать всех клиентов»;

8. Добавьте нового клиента. Для этого введите собственные ФИО, паспортные данные и адрес (в разделе «Паспорта» информация автоматически переводится на английский язык);

9. Создайте для нового клиента тур «Ярославская старина» (Россия, Ярославль, «Волжская жемчужина», размещение STND, питание All, категория билета ж/д, экскурсии согласно программе тура, продолжительность 7 дней, оператор «Ярославия». Чистая стоимость тура 5 тыс. руб., скидка 3%, страховка 200 руб., доп. экскурсии 500 руб. Рассчитайте общую стоимость тура. Сохраните тур;

10. Произведите поиск только что зарегистрированного клиента по запросу «Фамилия». Откройте созданный тур. Внесите изменения: увеличьте стоимость тура до 5,5 тыс. руб. Пересчитайте общую стоимость тура. Создайте копию тура;

11. В разделе «Напоминания» внесите задачу для нового менеджера «Позвонить новому клиенту» (Ваши ФИО);

12. В уже имеющейся в программе базе данных найдите ближайший день рождения Вашего клиента;

13. В раздел «Затраты» добавьте «Налоги» – 13 тыс. руб. Внесите эту затрату в общий отчет;

14. Составьте отчеты за все время работы фирмы: а) по оператору «Тез» б) по стране Россия, в) по отелю «Волжская жемчужина»;

15. Сохраните всю введенную информацию перед выходом из программы.

Практическое задание по программе «ТурПАСПОРТ»:

1. Внесите в карточку клиента полные сведения о себе или выдуманном человеке.