



РОССИЙСКАЯ МЕЖДУНАРОДНАЯ
АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА

Ф.А. ГУРЬЯНОВА
Л.А. ЗУЕВА
Л.А. РОДИГИН

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ

*Рекомендовано
научно-методическим советом РМАТ
в качестве учебного пособия для студентов, обучающихся
по специальностям среднего профессионального образования
080501.51 – «Менеджмент», 100201.51 – «Туризм»*

Москва
«Советский спорт»
2010

УДК 33
ББК 65.433
Г95

Рецензенты:

В. А. Минаев – доктор технических наук, профессор;
А. И. Сесёлкин – доктор педагогических наук, профессор

Гурьянова Ф. А.

Г95 Информационные технологии обслуживания туристов [Текст] : учеб. пособие / Ф. А. Гурьянова, Л. А. Зуева, Л. А. Родигин ; Российская международная академия туризма. – М. : Советский спорт, 2010. – 136 с. : ил.

ISBN 978-5-9718-0464-2

Рассматриваются вопросы использования офисных туристских технологий для решения задач формирования и реализации турпродукта. Пособие разработано в соответствии с программой учебной дисциплины «Информационные технологии в профессиональной деятельности» специальностей среднего профессионального образования «Менеджмент» и «Туризм».

Для студентов и преподавателей учебных заведений профессионального туристского образования, а также специалистов туристских фирм.

УДК 33
ББК 65.433

© Гурьянова Ф. А., Зуева Л. А.,
Родигин Л. А., 2010
© Российская международная академия
туризма, 2010
© Оформление. ОАО «Издательство
«Советский спорт», 2010

ISBN 978-5-9718-0464-2

ВВЕДЕНИЕ

Целью пособия является получение студентами знаний в области использования информационных технологий в туризме и практических навыков работы со специализированными туристскими программами. В пособии рассматриваются вопросы использования информационных технологий для решения задач создания, подбора и реализации турпродукта на примере готовых программных продуктов, в частности изучение наиболее распространенных в настоящее время пакетов специализированных туристских офисных программ «Мастер-Тур», «САМО-Тур», «Мастер-Агент», «САМО-ТурАгент».

Работа с этими пакетами позволяет:

- определить основные задачи автоматизации офиса туристской фирмы;
- изучить технологические цепочки создания и реализации турпродукта;
- изучить процесс описания туристских услуг, их состава и сроков предоставления;
- освоить процесс планирования тура с включением как турпакетов, так и отдельных услуг;
- провести расчет стоимости тура в разные периоды времени с учетом сезонного изменения цен;
- изучить процесс оформления клиентов, в том числе расчет стоимости тура с учетом скидок на детей, скидок постоянным клиентам и т.д.;
- выполнить предварительное размещение туристов в гостиницах, в автобусах, самолетах;
- освоить процесс расчетов туроператора с партнерами и агентствами;
- провести оценку финансового состояния фирмы;
- провести статистический анализ работы турфирмы в программе «Мастер-Тур».

В процессе выработки навыков работы с программами в качестве учебных пособий используются каталоги и прайсы туристских фирм. В процессе заполнения справочников по гостиницам, авиарейсам, экскурсиям студентами используются знания, полученные на занятиях по дисциплинам «Введение в туризм», «Основы гостеприимства», «Турагентства».

Ответы

1. Разработчик программного обеспечения для туризма – фирма «САМО-Софт».
Операторская программа «САМО-Тур (автоматизация туроператора)», агентская программа «САМО-ТурАгент», программа для принимающей стороны «САМО-Incoming».
2. Программа «САМО-ТурАгент» предназначена для турагента, и ее основная функция – оформление заявок и продажа путевок.
3. Для выполнения своей работы турагент должен заключить договоры со своими партнерами: туроператором, рекламным агентом, а при необходимости с транспортными, страховыми и другими компаниями.
4. В окне «Тур» в поле «Направление» необходимо указать страну.
5. В окне «Тур» в поле «Проценты» необходимо ввести величину процента, который туроператор будет выплачивать турагенту за проданную путевку.
6. Наиболее скоростной тип бронирования – режим on-line.
7. Для поездки в визовую страну турист должен представить: заграничный паспорт, анкету для визы, фотографию, справку о доходах с места работы.
8. После оформления заявки и ее сохранения заявка получает номер.
9. Турист – это всегда физическое лицо.
10. В поле «Турист» щелкнуть правой кнопкой мыши и выбрать «Открыть».
11. У заявки всегда один покупатель.
12. Стоимость по каталогу назначается партнером (туроператором), фактическая стоимость – за сколько турагент продал путевку туристу.
13. 24 625 руб.
14. 3,6%.
15. 10%.
16. Путевка находится в папке «Отправленные» и ее статус «Отправлена».
17. Выделить заявку, правая кнопка мыши, «Удалить».
18. Приходный платеж – это платеж туриста турагенту; расходный платеж – платеж турагента поставщику услуг (партнеру).
19. Указано другое наименование валюты.
20. Статус заявки необходимо менять в зависимости от проведенных с ней действий. Например, из папки «Исходящие» заявка отправлена туроператору на подтверждение, в этом случае ее статус меняется на «Отправлена».
21. В приходном платеже контрагент – это турист, в расходном платеже – турагент.
22. Не полностью оплаченная заявка имеет желтый цвет.
23. Подзаявка имеет только одного партнера. Несколько подзаявок с разными партнерами составляют одну заявку.
24. Три подзаявки.
25. Нет. Платеж можно оформлять, если заявка находится в папке «Получен ответ».
26. Кнопка «Создать новую подзаявку» в нижней части экрана «Заявки».
27. 837 долл.
28. 787,5 долл.
29. Раскрыть заявку до уровня подзаявок, выделить соответствующую подзаявку и выполнить: Документ → Предварительный просмотр → Лист бронирования.

ОГЛАВЛЕНИЕ

| | |
|--|-----|
| Введение | 3 |
| 1. Информационные системы туристских фирм | 4 |
| 1.1. Фронт-офисные системы туроператоров | 4 |
| 1.2. Фронт-офисные системы турагентств | 10 |
| 1.3. Информационно-поисковые системы туристского менеджмента | 16 |
| 2. Формирование туров в программе «Мастер-Тур» | 30 |
| 2.1. Технология «клиент – сервер» | 36 |
| 2.2. Технология формирования туров | 45 |
| 2.3. Варианты заданий по созданию туров | 62 |
| 3. Технология обслуживания клиентов с помощью программы «САМО-ТурАгент» | 75 |
| 3.1. Создание и оформление заявки | 76 |
| 3.2. Создание заявки из подзаявок | 109 |
| 3.3. Создание заявки из предложения | 120 |
| Заключение | 130 |
| Рекомендуемая литература и интернет-источники | 131 |
| Приложение. Контрольные вопросы и ответы | 132 |

Учебное издание

**ГУРЬЯНОВА Фатима Андреевна
ЗУЕВА Людмила Анатольевна
РОДИГИН Леонид Андреевич**

Информационные технологии обслуживания туристов

Учебное пособие

Ответственный за выпуск *Е.А. Семина* –
директор редакционно-издательского центра РМАТ

Редактор-корректор *И.В. Мушкарина*
Художник *Д.Ю. Трусевич*
Художественный редактор *Л.В. Дружинина*
Компьютерная верстка *О.А. Котелкиной*

Подписано в печать 01.06.2010. Формат 60×90¹/₁₆.
Печать офсетная. Бумага офсетная.
Усл. печ. л. 8,5. Уч.-изд. л. 9,0. Тираж 1000 экз.
Изд. № 1501. Заказ № 5114

ОАО «Издательство «Советский спорт»».
105064, г. Москва, ул. Казакова, 18.
Тел./факс: (499) 267-94-35, 267-95-90.
Сайт: www.sovsportizdat.ru
E-mail: sovsport@mail.tascom.ru

Отпечатано с электронной версии
в ФГУП «Производственно-издательский комбинат ВИНТИ».
140010, г. Люберцы Московской обл., Октябрьский пр-т, 403.
Тел. (495) 554-21-86