



РОССИЙСКАЯ МЕЖДУНАРОДНАЯ
АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА

А

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

А

УДК 33
ББК 65.433
Г95

Рецензенты:

B. A. Минаев – доктор технических наук, профессор;
A. 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

ISBN 978-5-9718-0464-2

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

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. Трусеевич*
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 ВИНИТИ».
140010, г. Люберцы Московской обл., Октябрьский пр-т, 403.
Тел. (495) 554-21-86