Туризм – самых развивающихся отраслей экономики. Она же является самой автоматизированной, поэтому при подготовке специалистов в сфере туризма необходимо изучение специализированных программных комплексов.

В настоящее время в условиях жесточайшей конкуренции идет борьба за каждого клиента. И одним и определяющих факторов является скорость обслуживания клиента. Поэтому автоматизация туристского офиса является одним из определяющих факторов конкурентоспособности фирмы. В настоящее время большинство туристских фирм используют специализированное программное обеспечение.

Объектом данного исследования являются специализированные программные продукты в сфере туризма. Предметом исследования - пакет управления туристкой фирмой «САМО-ТУР».Целью исследования является изучение специализированного программного продукта на примере программы «САМО-ТУР»

Задачами работы являются:

• Получение информации о производителе программы

• Ознакомление с функциями программы

• Ознакомление с интерфейсом программы

• Изучение литературы по теме

• Получение информации о целевой аудитории программы «САМО-ТУР»

1.1. Из истории компании создателя

Компания "САМО-Софт" занимает ведущее место среди российских компаний – разработчиков программного обеспечения для автоматизации предприятий туристической отрасли. С момента создания (год основания 1991) компанией были реализованы многие успешные проекты, среди которых можно выделить разработки информационно-аналитических систем для Российского Фонда Федерального Имущества (РФФИ), ряда подразделений ТВЦ, информационного агентства "Интерфакс", Верховного Совета России и региональных Советов, Министерства Транспорта России, производственно-коммерческой фирмы "ЛИНДА", компании "СИТИ-Цемент", крупнейшего поставщика замороженных продуктов "ИНКО" и др.

Но особое, и, в конечном счете, определяющее место компания "САМО-Софт" заняла на рынке туристических технологий. Не случайно наши разработки, такие, как "САМО-Тур" для автоматизации туроператоров, "САМО-ТурАгент" для автоматизации туристических агентств, "SAMO-Incoming" для автоматизации принимающей стороны, модуль он-лайн бронирования для продажи туров через Интернет широко известны профессионалам туристической отрасли. Мы были пионерами в разработке и внедрении программного обеспечения для турагентств. География распространения наших программных продуктов так же широка, как и сама наша необъятная Родина – их успешно используют в Калининграде, Санкт-Петербурге, Барнауле, Иркутске, Воронеже, Екатеринбурге, Якутске, Перми и Самаре, Нижнем Новгороде и Норильске, Владивостоке и Хабаровске.

Не осталось в стороне и ближайшее зарубежье – наши клиенты находятся в Минске, Риге, Киеве и Кишиневе.

География использования программного комплекса "SAMO-Incoming" еще более широка. Ведь эта программа охватывает деятельность иностранных компаний, работающих на приеме.

"САМО-Софт" сотрудничает с рядом учебных заведений (МГСА, РМАТ и др.) и является активным членом Ассоциации Содействия Туристским Технологиям - организации, целью создания которой является пропаганда информационных технологий в туризме.

Разработки компании не являются замкнутой системой: продукты линейки "САМО-..." интегрированы с типовыми решениями компаний "1С-Рарус" и "Парус", разработанными для ведения бухгалтерского учета туристических компаний. Совместно с компанией "Мегатек" мы создали единый информационный сервер "Бронни" - современное технологическое решение, позволяющее аккумулировать информацию от многих туроператоров в автоматическом режиме.

Компания открыта для сотрудничества с другими компаниями, занимающимися внедрением компьютерных технологий и специализированного программного обеспечения. Региональные IT – компании в Екатеринбурге, Санкт-Петербурге, Киеве имеют статус наших официальных представительств.

Честность во взаимоотношениях с партнерами, открытость компании, готовность к компромиссам для достижения общих целей - стиль работы "САМО-Софт".

1.2.

«САМО-Туp» – это программный продукт для автоматизации работы туристических фирм, совместимый с MS Windows. Его функциональные возможности позволяют осуществлять учет и обслуживание клиентов турфирмы. Программный комплекс можно установить как на одном компьютере, так и в локальной компьютерной сети.

Программа "САМО-Тур" предназначена для автоматизации офиса туроператора. Программа учитывает все технологические операции туроператорской деятельности.

Основные возможности программы "САМО-Тур"

· Описание услуг, предоставляемых туристам: гостиниц, транспорта, страхования, визовой поддержки, дополнительных услуг;
Квотирование услуг: номеров гостиниц, мест транспорта и мест тура;
Создание турпакетов из различного набора услуг, расчет прайс-листа и подготовку их к печати;

· Оформление заявок туристов;

· Подготовка документов туриста: ваучер, билет, страховой полис, анкета для оформления визы, путевка ТУР-1 и др.;

· Подготовка заявок партнерам для бронирования и подтверждений покупателям (турагентствам);

· Учет платежей покупателей и расчетов с партнерами за предоставленные услуги;
Формирование итоговых отчетов и списков: для гостиниц, для авиакомпаний, для Посольств, для страховых компаний;

· Статистический анализ.

Дополнительные возможности программы "САМО-Тур"

· Импорт цен гостиниц и билетов из таблиц формата MS Excel;
Гибкий механизм ценообразования: комиссия туроператора в процентном или денежном выражении, и их сочетание;

· Гибкий механизм назначения комиссионного вознаграждения покупателям;
Визуальный контроль продажи квотируемых услуг;

· Контроль взаиморасчетов по каждой заявке;

· Сопряжение с почтовыми программами;

· Сопряжение с бухгалтерскими программами: "1С:Бухгалтерия 7.7", "Парус";
Гибкая система администрирования: назначение прав доступа, как отдельным пользователям, так и группам пользователей, назначение правил контроля менеджеров по продаже, индивидуальные настройки интерфейса каждого пользователя и др.;

· Встроенный редактор печатных форм, настраиваемые документы, списки, отчеты в редакторах MS Word, MS Excel;

· Дружественный, понятный интерфейс пользователя.

Технологический процесс работы:

1. Подготовка справочников: партнеры, отели, рейсы, услуги, размещения, цены.

2. Формирование пакетов услуг: описание маршрута тура, указание набора предоставляемых услуг в каждом пункте маршрута, создание заездов.

3. Оформление блоков номеров в отелях, блоков мест на транспорте и блоков мест в туре.

4. Оформление заявки клиента:

· выбор стандартного или формирование индивидуального маршрута,

· даты поездки,

· анкетные данные туристов (ФИО, паспортные данные, дата рождения; ввод дополнительных сведений для формирования анкет в посольство можно провести сразу или отложить),

· партнер - покупатель тура,

· бронирование услуг тура (отели, рейсы, визы, страховки, трансферы, экскурсии и др.) и указание цены каждой услуги,

· оформление скидок, комиссий и доплат и формирование суммарной стоимости тура.

5. Печать необходимых документов: ваучер, путевка ТУР-1, авиабилеты, страховые полисы, анкеты в посольство, заявка на бронирование; списки туристов, руминг-листы.

6. Регистрация оплаты заявок клиентами, формирование книги продаж и печать бухгалтерских документов: счет, счет-фактура, приходный кассовый ордер.

7. Ежедневный контроль оплаты туров по каждой заявке, по партнеру и в целом по туру (заезду).

Дополнительные и полезные возможности:

· Возможность изменения статуса заявки: отмена, штрафные санкции, восстановление отмененной заявки.

· Многовалютность при формировании цены тура и оплате.

· Возможность формирования комиссий и скидок для партнера, тура, сезона, социального статуса туриста.

· Оптимизация загрузки рейсов (система анализа и предупреждений в ситуациях неэффективного заполнения блоков мест; эффективность определяется набором критериев, задаваемых пользователем).

· Оценка эффективности рекламы.

· Хранение иллюстраций и дополнительных описаний для отелей и туров (любой документ приложения, поддерживающего протокол OLE 2.0, например, документ MS Word, MS Excel, картинки формата \*.bmp, \*.gif и другие).

· Контроль правильности и полноты оформления заявки.

· Поиск и отбор данных по условиям (включая непосредственное формирование SQL-запросов).

· Хранение индивидуальных настроек для каждого пользователя (профили).

· Наличие встроенного редактора форм выходных документов.

· Обмен сообщениями и условиями поиска и отбора между пользователями.

· Возможность экспорта/импорта данных в таблицы ПК "САМО-Тур" или другие таблицы (Paradox, DBase, текстовые).

Программный комплекс «Само-Тур» обеспечивает информационную поддержку всех основных функций, предусмотренных технологией работы в туроператорской фирме. В системе существует более 20 различных справочных баз данных, в том числе справочников по направлениям (география), клиентам, отелям, рейсам, услугам, партнерам, посольствам, перевозчикам, ценам и т.д. Формирование справочников является наиболее трудоемкой предварительной работой. В связи с тем, что турфирмы часто для расчетов стоимости туров используют электронные таблицы, в которых заранее вводятся цены по различным составляющим тура, в системе реализована возможность импорта необходимой информации по ценам из таблиц Excel. Также в справочниках предусмотрена возможность хранения любых документов приложения, поддерживающих протокол OLE 2.0, например , документов Word, Excel, картинок формата .bmp, .gif и др.

Это обеспечивает возможность хранения иллюстраций и дополнительных описаний отелей, туров и т. п. В системе возможен поиск и отбор данных по условиям, включая непосредственное формирование SQL-запросов. Предусмотрено формирование турпакета, включающего описание маршрута, набора предоставляемых услуг, графика заездов, оформление блоков номеров в отелях и на транспорте. Удобной функцией является формирование прайс-листа в формате Excel, в котором указываются различные варианты стоимости туров в зависимости от выбранных составляющих тура. Программный комплекс «Само-Тур» обеспечивает ведение календаря бронирований с указанием сроков, цен, квот номеров в отелях и мест на транспорте, а также эффективную загрузку рейсов в соответствии с задаваемыми пользователем критериями. Система обеспечивает постоянный мониторинг блоков бронируемых услуг по гостиницам и рейсам в течение всего сезона, за счет этого не допускается перебронирование. Она позволяет оформлять заявки клиентов и контролировать их оплату. Для оформления заявки клиента необходимо:

·выбрать стандартный или сформировать индивидуальный маршрут;

·определить дату поездки;

·знать анкетные данные туристов (ФИО, паспортные данные, дата рождения; ввод дополнительных сведений для формирования анкет в посольство);

·определить покупателя (туристское агентство или физическое лицо);

·осуществить бронирование услуг тура (отели, рейсы, визы страховки, трансферы, экскурсии и др.) и указание цены каждой услуги;

·оформить скидки, комиссии и доплаты и сформировать суммарную стоимость тура.

Контроль оплаты туров осуществляется ежедневно по каждой заявке, партнеру и в целом по туру (заезду). Кроме того, программа дает возможность изменения статуса заявки, в том числе ее отмены и наложения штрафных санкций, восстановления отмененной заявки.

В системе реализована многовалютность при формировании цены тура и при оплате; предусмотрены формирование комиссий и скидок для партнера, тура, сезона, социального статуса туриста, а также выдача более 100 стандартных отчетов, в том числе списков групп туристов, ваучеров, турпутевок, страховых полисов, анкет в посольства и т.п.; имеется возможность создания отчетов произвольной формы с помощью режима настройки печатных форм; проведения статистического анализа и оценки эффективности рекламной деятельности турфирмы, а также хранения индивидуальных настроек для каждого пользователя (профилей).

Программный комплекс может работать в сетевом режиме, причем каждому пользователю могут быть назначены специальные права доступа к данным и функциональным режимам. Администратор может ограничить для пользователя отдельные прикладные возможности или назначить ему специальные права для пунктов меню и элементов форм. Кроме того, возможно ведение протокола, в котором отмечаются все действия с указанием даты и времени операции, а также фиксируются измененные и удаленные данные; реализована возможность обмена почтовыми сообщениями между операторами в сети.

Система имеет дружественный двуязычный интерфейс (русский/английский). Все основные действия в программе реализованы при помощи «Мастеров» – специальных программ, которые при выполнении конкретных операций ведут пользователя в пошаговом режиме от начала до конечного результата.