Современный уровень развития турбизнеса и жесткая конкуренция в этой области придают особую важность информационным системам туристических фирм. Функциональные возможности этих систем должны обеспечивать ввод, редактирование и хранение информации о турах, гостиницах, клиентах, о состоянии заявок, предусматривать вывод информации в форме различных документов: анкет, ваучеров, списков туристов, описаний туров, гостиниц, рассчитывать стоимость туров с учетом курса валют, скидок, контролировать оплату туров, формирование финансовой отчетности, экспорт-импорт данных в другие программные продукты (Word, Excel, бухгалтерские программы) и прочие возможности. Эти системы не только ускоряют процесс расчетов и формирования документов, но и могут уменьшать стоимость услуг (турпакета).

Как известно, программное обеспечение (ПО) - это компьютерные программы и данные, предназначенные для решения определенного круга задач и хранящиеся на машинных носителях. Системное ПО - основа работы компьютера, операционная система (Windows и др.), затем к нему добавляется прикладное ПО - набор различных компьютерных программ, выбор которых зависит от специфики деятельности (текстовые и графические редакторы, программы для работы со звуком и изображением и т.д.). Прикладное ПО обычно делят на стандартное, которое можно использовать на большинстве предприятий независимо от сферы деятельности, и специальное / специализированное ПО.

К специальному ПО в отрасли туризма относят комплексные системы автоматизации деятельности туристской фирмы. Программные комплексы «Мастер-Тур», «САМО-Тур» и «САМО-ТурАгент», TurwinMultiPro, «Jack», «Сам себе тур», «Туроператор», «Тур1», «1С-Рарус: Турагентство».

Основной функционал перечисленных программ сводится к формированию и реализации тура, а именно:

\* осуществление разнообразных операций для работы с данными;

\* оптимизация и автоматизация управления туристическим предприятием с учетом контроля процесса продаж, изменений конъюнктуры рынка и т.д.;

\* формирование различных туристических программ: групповых или индивидуальных, по одной или нескольким странам;

\* определение порядка расчета тура;

\* оперативное оформление заказов;

\* автоматическое комплектование турпакета и формирование прайс-листов;

\* создание справочников по любому сегменту туристского продукта;

\* контроль загрузки рейсов и отелей с учетом квот мест;

К стандартному ПО относят пакеты офисных программ, а также компьютерные системы, позволяющие автоматизировать внутреннюю деятельность любого предприятия. Для туристической фирмы эти системы позволяют вести справочные базы данных по клиентам, партнерам, гостиницам, транспорту, посольствам, а также вести учет туров и платежей, прием заказов и работу с клиентами, формирование выходных документов, обеспечивать формирование бухгалтерской отчетности и импорт-экспорт данных в специализированные бухгалтерские программы, такие, как 1С и др.

С течением времени требования к автоматизации деловых процессов растут. И если когда-то ставилась задача автоматизации отдельных участков работы подразделений, что привело к наличию большого количества разрозненных программных продуктов, то теперь основной вопрос - организация комплексной системы оперативного управления. Именно этот подход позволяет наиболее эффективно решить задачу автоматизации.

Документы - это основные информационные ресурсы любой организации, не только в сфере туризма, работа с ними требует правильной постановки. Документы обеспечивают информационную поддержку принятия управленческих решений на всех уровнях и сопровождают все бизнес-процессы. Документооборот - это непрерывный процесс движения документов, объективно отражающий деятельность организации и позволяющий оперативно ей управлять. Горы макулатуры, длительный поиск нужного документа, потери, дубликаты, задержки с отправкой и получением, ошибки персонала составляют далеко не полный перечень проблем, возникающих при неэффективном построении документооборота. Всё это может сильно затормозить, а в исключительных случаях - полностью парализовать работу организации.

Эффективный документооборот является обязательной составляющей эффективного управления в туристской отрасли. Документооборот исключительно важен для правильной организации финансового и управленческого учёта.

Системы электронного документооборота (системы управления электронными документами) формируют новое поколение систем автоматизации предприятий. Основными объектами автоматизации в таких системах являются документы (в самом широком их понимании, от обычных бумажных до электронных любого формата и структуры) и бизнес-процессы, представляющие как движение документов, так и их обработку. Данный подход к автоматизации предприятий является одновременно и конструктивным и универсальным, обеспечивая автоматизацию документооборота и всех бизнес-процессов предприятия в рамках единой концепции и единого программного инструментария. Классифицировать СЭД можно по нескольким признакам.

Конечных приложений автоматизации документооборота можно насчитать огромное количество. Вот несколько примеров:

регистрация корреспонденции (входящие, исходящие);

электронный архив документов;

согласование и утверждение ОРД;

контроль исполнения документов и поручений;

автоматизация договорного процесса;

управление библиотекой книг (bookmanagement);

библиотека регламентов управленческих процедур;

оформление командировок;

организация внутреннего информационного портала предприятия и его подразделений;

система контроля выполнения должностных инструкций.