

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СОЗДАНИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

Новобрицкая Екатерина Александровна¹, Пауль Лидия Владимировна², Лаврушина Елена Геннадьевна³

¹Владивостокский государственный университет экономики и сервиса, студент третьего курса группы БТУ11-0

²Владивостокский государственный университет экономики и сервиса, студент третьего курса группы БТУ11-0

³Владивостокский государственный университет экономики и сервиса, Кафедра информационных систем и прикладной информатики, старший преподаватель

Аннотация

Данная статья посвящена обзору программных комплексов, разработанных российскими производителями и предназначенных для максимальной автоматизации рабочего процесса в туристских фирмах при формировании туристского продукта. Проведенное исследование позволяет утверждать, что на сегодняшний день подобные программные комплексы получили широкое развитие и распространение по всей территории Российской Федерации и ни одна крупная туристская фирма не может без них обойтись. Что бы дать наиболее полное представление о существующих программных комплексах, в статье приведены перечни функций и уникальные особенности наиболее популярных из них, а так же рассмотрены все имеющиеся плюсы и минусы этих систем.

Ключевые слова: [автоматизация работы туристских предприятий](#), [формирование тура on-line](#)

INFORMATION TECHNOLOGY IN THE CREATION OF A TOURIST PRODUCT

Novobritskaya Ekaterina Aleksandrovna¹, Paul Lidia Vladimirovna², Lavrushina Elena Genadievna³

¹Vladivostok State University of Economics and Service, third-year student group BTU11-0

²Vladivostok State University of Economics and Service, third-year student group BTU11-0

³Vladivostok State University of Economics and Service, Department of Information Systems and Applied Informatics, Senior Lecturer

Abstract

This article provides an overview of software developed by Russian manufacturers and designed for maximum workflow automation in tourist firms in the formation of the tourism product. This study suggests that to date these software systems have been widely developed and spread throughout the Russian Federation, and none of the major tourist firm can not do without them. That would give the most complete picture of the existing software systems, this article contains lists of functions and unique features of the most popular ones, as well as consider all the pros and cons of these systems.

Keywords: [automation of tourist enterprises](#), [the formation of the tour on-line](#)

Рубрика: [05.00.00 ТЕХНИЧЕСКИЕ НАУКИ](#)

Библиографическая ссылка на статью:

Новобрицкая Е.А., Пауль Л.В., Лаврушина Е.Г. Информационные технологии в создании туристского продукта // Современные научные исследования и инновации. 2014. № 9 [Электронный ресурс]. URL: <http://web.snauka.ru/issues/2014/09/38285> (дата обращения: 23.09.2014).

Опубликовано пользователем: [Новобрицкая Екатерина Александровна](#)

Информационные технологии (ИТ, от англ. Information technology, IT) — Это приемы, способы и методы применения вычислительной техники при выполнении функции сбора, хранения, обработки, передачи и использование данных [1, из п.4, Прил. 1 ГОСТ 34.003-90]. То есть ИТ имеют дело с использованием компьютеров и программного обеспечения (ПО) для выполнения различных операций с информацией.

В наше время практически любая область человеческой деятельности не обходится без использования компьютеров и ПО. Огромную роль в бурной «компьютеризации» сыграла сеть Интернет. Не избежала общей участи и сфера туризма, как одна из наиболее мобильных и быстро развивающихся. [2, 3]

В первую очередь, использование сети Интернет открыло новые каналы распространения туристского продукта, заметные изменения проявились в ежегодном стабильном подъеме торговли в режиме реального времени (on-line). По данным исследования, проведенного маркетинговой группой Nielsen Netratings [4], 33% всех онлайн-овых сделок приходится на долю туризма.

Но, надо отметить, что туристские фирмы получили не только удобный способ продажи своего продукта. Возможности здесь гораздо шире. Это и недорогая эффективная реклама, размещенная на наиболее посещаемых сайтах (в Приморском крае это такие сайты как farpost.ru, drom.ru и многие другие.), и просмотр и анализ предложений от других фирм, с целью создания собственного конкурентоспособного продукта. Это и связь с туроператорами, и поиск выгодных партнёров, on-line бронирование гостиниц, авиабилетов, транспорта и многое другое.

Пользователи тоже получили определённую выгоду: в России доля заказа туристических услуг через Интернет довольно высока – около 40% туристов предпочитают бронировать туры в режиме on-line и сводить своё посещение офисов туристских фирм к необходимому минимуму.

Что касается программ, специально «заточенных» под сферу туризма, то знаменитое правило «спрос рождает предложение» сработало и в данном случае. Для удобства работы туроператоров, фирмами, занимающимися разработкой пакетов прикладных программ, было создано много специализированных программ и программных комплексов, предназначенных для автоматизации деятельности компаний-туроператоров и туристических агентств. Начиная от небольших и недорогих офисных программ, которые могут работать «локально», не имея выхода в Интернет, и заканчивая глобальными системами, аналогичными системам on-line бронирования, в которых так же, в режиме реального времени, отображаются цены партнёров (гостиниц, авиакомпаний, транспортных компаний и т.д.). А так же количество свободных мест в рамках

заключённых договоров на предоставление услуг, выкупленные туроператором блоки мест или просто текущая наполняемость гостиниц и рейсовых мест. Помимо функций формирования тура, эти программы отвечают так же и за многие другие операции, призванные автоматизировать работу туристских фирм. Все современные системы поддерживают такие функции как: формирование клиентской базы данных; ведение базы заявок и контроль их состояния; простое и быстрое оформление заявки и всех необходимых документов; печать документов, в том числе на индивидуальных бланках турагентства; ведение истории изменений; финансовый учёт внутри агентства; эффективные отчёты.

Прежде всего, хотелось бы обратить внимание на разработку группы компаний «МЕГАТЕК»[5] - программный комплекс «Мастер-Тур».

Компания была основана в 1996 году и специализируется на разработке программного обеспечения для туристического бизнеса. Программный комплекс «Мастер-Тур» предназначен для автоматизации офисной деятельности компаний-туроператоров, занимающихся отправкой и приёмом туристов. Программа позволяет реализовать практически все функции, необходимые для деятельности туристического офиса - от формирования туристского продукта до получения различной статистической информации по его использованию и популярности у клиентов. Согласно статистике самой компании-разработчика, на сегодняшний день «Мастер-тур» установлен в 70% туристических компаний России и стран бывшего постсоветского пространства, так что имеет смысл говорить о нём, как о наиболее востребованном на рынке ПО для тур-услуг.

Такая популярность ПК «Мастер-Тур» во многом обусловлена гибкостью настроек и возможностью компоновать пакет ПО исходя из конкретной необходимости, что позволяет использовать её как многопрофильным туроператорам, ориентированным на разные направления, так и операторам, работающим с индивидуальными туристами; как компаниям, занимающимся круизами и автобусными турами, так и гостиницам и пансионатам.

Ещё одним важным для пользователей преимуществом является достаточно простой, интуитивно понятный интерфейс, близкий к линейке стандартных продуктов фирмы Microsoft.

Конечно, некоторую сложность создаёт то, что первоначальную установку и настройку комплекса ПО должен выполнять профессионал. Поскольку программа написана в архитектуре клиент-сервер (в качестве сервера базы используется MS SQL Server 2012). Требуется настроить протоколы работы с локальной сетью и сетью Интернет. Завести и настроить необходимое количество пользователей, стыковку с системами on-line бронирования, с дополнительными компонентами программного комплекса (при необходимости). Впрочем, это неудобство практически сводится на нет наличием разветвлённой сети офисов и представительств компании по всей России и даже за рубежом. Кроме того, компания осуществляет круглосуточную техническую поддержку.

Необходимо упомянуть ещё об одном важном преимуществе. Разработчики программного комплекса постоянно развивают и дорабатывают свой продукт. В настоящий момент существует уже шесть дополнительных моделей, которые могут использоваться как в качестве независимого ПО, так и как дополнение к «Мастер –тур». Это следующие компоненты:

- Программный комплекс «Мастер-Агент» для автоматизации деятельности туристического агентства;
- «Мастер-Web» - система on-line бронирования туров туроператора;
- Программный комплекс «Master-Interlook» предназначен для автоматизации деятельности компаний-туроператоров, работающих на приёме;
- ПК «Мастер-Interlook Web» - система онлайн-бронирования для ПК «Master-Interlook»;
- Программа «Мастер-Центр Оплат» предназначена для автоматизации обмена информацией по оплатам между ПК «Мастер-Тур» или «Мастер – Агент» и программным комплексом 1С;
- Система «Мастер-Тур: Финансы» предназначена для ведения управленческого финансового и бухгалтерского учета в туристической компании.

Таким образом, можно сделать вывод, что разработка компании ООО «Мегатек» удовлетворяет практически любые потребности компаний, работающих в сфере туризма.

Недостатком можно назвать довольно высокую стоимость (минимальный пакет от 30 тыс. рублей) и сложность установки и настройки, требующую профессионального подхода. Но, с другой стороны, это оправдано большим объёмом предоставляемых пользователю возможностей.

Следует обратить внимание и на разработку очень «молодой» московской компании «Ю-Он»[6]. Основателем компании является бывший владелец туристского агентства, который не понаслышке знает все сложности работы и насущные потребности подобных предприятий. Первая версия системы для турфирм была разработана в конце 2011 года, но официально компания продаёт свой продукт с марта 2013, так что это ещё очень молодая система.

Программа для турагентства «U-ON.Travel» за год продаж установлена чуть более чем в 1000 турфирм по России, поэтому говорить о популярности пока еще рано.

С другой стороны, важным преимуществом данной разработки является тот факт, что она построена с учётом самых современных тенденций. Это прежде всего тип SaaS (облако), защита данных - 256-битное SSL-шифрование. Так что у данной разработки могут быть очень широкие перспективы.

Если говорить конкретно о самой программе «U-ON.Travel» то предназначена она для автоматизации работы туроператоров, для турагентств, транспортных компаний и отелей. Самым большим плюсом является возможность совместной работы в режиме on-line. В программе есть все необходимое для совместной работы, повышения производительности и прибыли в компании, учёта в турфирме и её управления. Менеджеры и руководители имеют круглосуточный доступ к заявкам, данным туристов, партнеров, всегда находятся на связи и в любой момент могут помочь туристу по его заявке, выполняют действия по заявкам, строят отчеты, общаются между собой и помогают в работе. Все эти преимущества обеспечивает работа в «облаке».

Одновременно, самым большим недостатком является невозможность работы с программой при отсутствии подключения к сети Интернет. Возможно для зарубежных

пользователей такая ситуация почти невозможна, но на просторах России далеко не везде и не всегда есть возможность обеспечить круглосуточное и, главное, бесперебойное подключение к сети Интернет.

В остальном, программа очень удобна и функциональна. Особым бонусом является возможность в любое время, из любой (где есть интернет) точки мира сформировать пакет документов для туриста в несколько «кликов», получить отчёт по продажам или отследить финансовые операции. Любые операции, статистика по всем направлениям, финансовые документы, контакты с партнёрами – всё с одного рабочего места. Не нужно устанавливать дополнительные модули, за дополнительные деньги.

Стоимость с подключением составит 29900 руб. плюс абонентская плата – от 500 до 2000 рублей в месяц, в зависимости от набора нужных возможностей.

Зато несомненным преимуществом является возможность развернуть «рабочее место» самостоятельно, не прибегая к помощи профессионалов, руководствуясь инструкциями и «удалённым помощником» через интернет.

В общем, вывод можно сделать такой: в перспективе на будущее разработка очень интересная и возможно составит серьёзную конкуренцию уже существующим программным комплексам.

Заслуживает внимания и разработка компании «САМО-Софт»[7]. По концепции и идеологии, заложенной в разработку ПО, она во многом напоминает рассмотренный номером первым комплекс «Мастер-Тур». Т.е. компания уже давно на рынке информационных технологий, специализируется на разработке программного обеспечения для туристического бизнеса, основная ставка сделана на внутриофисную автоматизацию в виде специализированного программного решения для организации работы турфирм.

По сути, разработка состоит из 4 независимых программных продуктов, которые можно при необходимости состыковать для совместной работы:

- «САМО-турагент» - система автоматизации турагентства. Программа может функционировать как на отдельном компьютере, так и в локальной вычислительной сети, а также в удалённой сети по каналам Интернет.

- «САМО-тур» - автоматизация деятельности туроператора: описание и квотирование услуг, создание турпакетов, расчёт прайс-листов, оформление заявок и т.д.

- «SAMO-Incoming» - предназначен для автоматизации турфирм, обслуживающих туристов на приёме. В ней учтены все этапы технологического процесса принимающей фирмы: от подготовки цен туроператорам до продажи экскурсий и получения статистических отчетов.

- «САМО-ОТЕЛЬ» - продукт предназначенный для автоматизации партнерских отношений между гостиницей и туристской организацией (туроператором или турагентом), а также непосредственно для взаимодействия с конечным клиентом (туристом).

Кроме этого существует ещё несколько дополнительных бонусов, типа SMS- рассылки, мобильные приложения под iOS и Android, интеграция с IP-телефонией. Естественно,

стоимость пакета увеличивается, при приобретении этих дополнительных возможностей.

Что касается цены самого ПО, то она тоже не маленькая, но более демократичная, чем у «МЕГАТЕК» и складывается из нескольких компонентов. По сути, пользователь приобретает годовую лицензию на ПО, которую после покупки самостоятельно должен скачать с сайта производителя и самостоятельно установить (инструкции по установке прилагаются). Для тех, кто не справится, существует техническая поддержка по телефону и on-line. В дальнейшем, необходимо оплачивать абонентскую плату. Начинаются цены от 8000 рублей и в максимальном варианте доходят до 82000.

В качестве плюсов данной разработки можно назвать простой для освоения интерфейс, возможность покупки через интернет - не посещая офисы компании разработчика, возможность компоновать ПО исходя из собственных потребностей и соответственно не переплачивать за ненужные функции.

Достаточно существенным минусом является тот факт, что фирма не возвращает деньги за приобретённое ПО, даже если оно оказалось несовместимо с вашим оборудованием или установленной операционной системой. Так что, прежде чем осуществлять покупку, необходимо тщательно изучить технические условия функционирования ПО и свои возможности.

К сожалению, в рамках одной статьи невозможно осветить все программные разработки в туристической сфере, тем более что этот рынок постоянно расширяется, и новые решения появляются буквально «каждый день».

Изучив рынок программных продуктов, предлагаемых для автоматизации сферы туристического бизнеса, можно сделать выводы о том, что: ассортимент предлагаемого программного обеспечения весьма широк и способен удовлетворить запросы любой туристической фирмы (как небольших турагентств, так и крупных туроператоров), если при выборе ПО отталкиваться от количества средств, которыми располагает фирма на покупку, то даже при небольшом капитале можно значительно облегчить труд сотрудников. Но для полноценной работы необходимо подключение к сети Интернет, большинство программ будет работать и без него, но тогда возможности будут более ограниченными. Соответственно наиболее перспективными в свете современных реалий выглядят «открытые» разработки, предусматривающие стыковку не только с российскими, но и с международными системами on-line бронирования, заказа отелей и других туристских услуг.

Библиографический список

1. ГОСТ 34.003-90. Определение информационной технологии.
2. Моисеенко Е. В., Лаврушина Е. Г. Информационные технологии в экономике [Электронный ресурс]. URL: http://abc.vvsu.ru/Books/inform_tehnolog
3. Бочарников В.Н., Лаврушина Е.Г., Блиновская Я.Ю. Информационные технологии в туризме: Учеб. пособие. М.: Флинта: МПСИ, 2013.
4. URL: <http://www.nielsen.com/> Официальный сайт маркетинговой группы Nielsen Netratings
5. URL: <http://http://www.megatec.ru/> Официальный сайт компании «МЕГАТЕК».
6. URL: <http://http://www.u-on.travel/> Официальный сайт компании «Ю-Он».
7. URL: <http://http://www.samo.ru/> Официальный сайт компании «САМО-СОФТ».

