Министерство образования и науки Украины

Одесский Национальный Политехнический Университет

Кафедра информационных технологий в менеджменте

Курсовая работа

Тема

«Автоматизация информационных систем для туристической фирмы ООО «Акварели»»

Выполнила

Ст.гр. ОИ-071

Бабченко Елена

Проверила

Богданова В.А

Одесса 2010 г.

**Содержание**

Введение

1. Общая характеристика организации

2. Обзор АИС в туристическом бизнесе

2.1 Мастер-тур

2.1.1 Основные функции и возможности программы «Мастер-Тур»

2.1.2 Достоинства программы «Мастер-Тур»

**2.1.3 Требования к программно-аппартному обеспечению**

2.1.4. Цены на программный комплекс «Мастер-Тур»

2.2 САМО-Тур (автоматизация туроператора)

2.2.1 Основные возможности программы

2.2.2 Дополнительные возможности программы

2.2.3 Техничесские требования

2.3 Программа Turwin MultiPro

2.3.1 Основные возможности

2.3.2 Технические характеристики программы

2.3.3 Стоимость

2.4 Cистема (АИС) «ComTour»

2.4.1 Основные вожможности

2.4.2 Преимущества использования технологии ASP

## 2.4.3 Технические требования

## 2.4.4 Стоимость ComTour

2.5 Программный комплекс «Мастер Агент»

## **2.5.1 Достоинства программы**

**2.5.2** Основные возможности

**2.5.3 Требования к программно-аппаратному обеспечению**

2.5.4 Цены на программу

3. Сравнительная характеристика АИС

Заключение

Список использованной литературы

Введение

Туризм, как отрасль народного хозяйства страны, может быть производительным и очень прибыльным при решении комплекса вопросов, удовлетворяющих, с одной стороны интересы регионов и организаций, занимающихся туризмом, наличием постоянного и устойчивого источника дохода, и с другой стороны - интересы конечных потребителей услуг - туристов из всех стран мира. Именно из-за высокой доходности туризма, особенно международного, правительства многих стран активно участвуют в создании туристской инфраструктуры.

Туризм кроме того, ускоряет развитие ряда отраслей экономики: строительства, производства товаров повышенного туристского спроса, городского хозяйства и других.

Серьезная конкурентная борьба обусловила в странах с развитой рыночной экономикой разработку программ повышения качества туристского продукта, невозможного без внедрения в туристических компаниях современных систем автоматизации деятельности.

Современные автоматизированные системы предназначены для использования: менеджерами турагентств для работы с клиентами и поставщиками: оформление туров, подготовка заявок туристов, выписка путевок, подготовка отчетов туроператорам; бухгалтерами, ведущими полный финансовый учет взаиморасчетов с клиентами и поставщиками (полный бухгалтерский налоговый учет и отчетность); руководителями, которые нуждаются в системе управления предприятием, полной и достоверной аналитической информации.

Актуальность настоящего исследования заключается в том, что разработка и внедрение автоматизированной системы работы с клиентами турфирмы предопределит успешную реализацию качественного туристского продукта потребителю и явится одним из основных источников существования туристического предприятия.

Поэтому целью курсовой работы является разработка автоматизированной информационной системы планирования работы ООО «Акварели».

1. Общая характеристика организации

Общество с ограниченной ответственностью «Акварели» было создано 12.05.2006г.

Юридический адрес предприятия: г.Одесса, пр. Победы , 49.

Предприятие занимает помещение площадью 20 м2 .

ООО «Акварели», являясь юридическим лицом, имеет в собственности обособленное имущество, которым оно отвечает по своим обязательствам. Предприятие может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, а также нести обязанности, быть истцом и ответчиком в суде.

Учредителем ООО «Акварели» является физическое лицо, из вклада которого образован уставный капитал предприятия размером 10 000 дол.

ООО «Акварели» имеет лицензию на право осуществления турагентской деятельности, выданную Правительством Одесской области 14 августа 2006 г., а также, сертификат соответствия на услуги турпоператора по организации внутреннего туризма – тур оздоровительный и тур познавательный, услуги туроператора по организации въездного туризма – тур познавательный.

Основными видами деятельности ООО «Акварели» являются:

* Программы по индивидуальному и групповому отдыху;
* Детский и юношеский отдых;
* Образовательные программы;
* Санаторное лечение, курортный отдых, спортивные, оздоровительные и реабилитационные программы;
* Авиа и железнодорожные билеты по Украине и другим странам мира;
* Транспортное обслуживание;
* Визовая поддержка;
* Страхование на время поездки;
* Организация деловых поездок;
* Бронирование гостиниц и курортов по всему миру;
* Организация конференций, семинаров, выставок и других мероприятий;
* Культурные программы, экскурсионное обслуживание.

2. Обзор АИС в туристическом бизнесе

2.1 Мастер-тур

Программный комплекс «Мастер-Тур» охватывает все основные аспекты деятельности туристической фирмы - от создания прайс-листа и каталогов до реализации турпродукта, от расчета реальной себестоимости до ведения взаиморасчетов с поставщиками, от оперативного учета до управленческого.

ПК "Мастер-Тур" превращает работу сотрудника туристической фирмы любого ранга в творчество. При работе с ним всегда под рукой вся необходимая информация о клиенте, о каждом партнере и взаиморасчеты с ним.

Особенность и уникальность ПК "Мастер-Тур" - это гибкость в настройках, которая позволяет работать как многопрофильным туроператорам по разным направлениям, так и операторам работающих с индивидуальными туристами, компании занимающиеся круизами и автобусными турами, небольшие гостиницы и пансионаты.

Программа разрабатывается и поддерживается с 1995 года. На сегодняшний день ПК "Мастер тур " установлен в более 350 компаниях России и стран СНГ.

Продолжающееся развитие ПК "Мастер-Тур" гарантирует непрерывную адаптацию к изменяющимся потребностям туристического рынка

2.1.1 Основные функции и возможности программы «Мастер-Тур»:

Можно сказать, что программа позволяет реализовать практически все функции, необходимые для функционирования туристического офиса. Мастер-Тур позволяет:

1. формировать турпродукт
2. готовить специальные предложения с фиксированными или плавающими наценками скидками NEW
3. просчитывать ожидаемую прибыль по туру и размер комиссионных агенту
4. рассчитывать бонусы для агентств NEW
5. аннулировать заказы с удержанием штрафных санкций NEW
6. контролировать информацию о договорах и их сроках завершения NEW
7. служба сообщений и предупреждений при работе с агентствами NEW
8. оформить любое число туристов на любой тур в одну или несколько турпутевок
9. контролировать оформления документов для визы и сроки подачи документов клиентом и в консульство NEW
10. распечатать весь пакет необходимых документов (туристические путевки, различные списки туристов, ваучеры, анкеты в посольства, финансовые отчетные формы и т.д., все отчеты делаются в формате MS Word или MS Excel)
11. контролировать проведение тура
12. производить быструю выдачу документов с использованием штрих кодов и сканера NEW
13. контролировать загрузку услуг с возможностью сортировки по городу вылета NEW
14. квотировать любые услуги, составляющие тур, что исключает возможность перепродаж
15. отслеживать ход оплаты по туру и оценивать текущее финансовое состояние фирмы
16. вести депозитные платежи NEW
17. оформления оплаты по курсу на дату создания заявки, дату оплаты или дату подтверждения заявки NEW
18. правила нумерации для каждого типа документа NEW
19. определять стоимость услуг в различных валютах
20. рассылать сообщения по E-Mail, поддерживающими MAPI - интерфейс
21. отображать схему транспортного средства по местам с фиксированием места за туристом (например автобус)
22. отображать номерной фонд по этажам для отелей или палубам для судов и паромов NEW
23. настраивать права доступа к различным функциональным блокам программы
24. англоязычный интерфейс для иностранных партеров NEW
25. данные компании о финансовых гарантиях NEW

2.1.2 Достоинства программы «Мастер-Тур»:

1. работа программы в более чем 75 туристических компаниях Украины
2. универсальная и очень гибкая программа - позволяет работать как с групповыми так и с индивидуальными турами любой сложности
3. позволяет квотировать и отслеживать загрузку любой услуги, составляющей тур (не только авиаперелет или проживание в отеле)
4. обладает достаточно простым интерфейсом близким к интерфейсу стандартных продуктов фирмы Microsoft
5. все режимы программы связаны между собой, например, во время оформления тура менеджер может обратиться к базе данных партнеров и освежить в памяти графические образы отелей, предназначенных для включения в состав тура.
6. в программу входят около 40 стандартных видов документов (отчетов) - это всевозможные списки, листы бронирования, туристические путевки, листы расселения (роумминг листы), статистические отчеты, анкеты в посольства и другие отчеты, внешний вид которых легко настраивается
7. готовые решения по взаимосвязи с офисом принимающей компании "Мастер-Interlook"
8. готовый интернет-магазин на базе "Мастер-Тур" - "Мастер-Web"
9. взаимосвязь с программой для туристических агентств "Мастер-Агент"
10. большие возможности по расширению программы и надстроек (создание новых отчетов, связь с 1С...)

**2.1.3 Требования к программно-аппартному обеспечению программы «Мастер-Тур»:**

**Сеть:** В офисе фирмы может быть установлено любое сетевое обеспечение поддерживающее протокол TCP/IP С открытым портом 1433. Базовой сетью является MS Network, как более удобная для администрирования и перспективная в плане реализации удаленного доступа (выхода в глобальные сети, например Internet). **Компьютер-сервер:** Pentium IV / 2 Гб ОП. Эталонная база данных + ПО занимает от 100 Мб на жестком диске. **Компьютер-клиент:** Не ниже Pentium-III, 512 Мб ОП. Клиентская часть на жестком занимает около 100 Мб. **Монитор и видео-карта:** Должны поддерживать режим экрана не менее 800х600 пикселей.

2.1.4 Цены на программный комплекс «Мастер-Тур» представлены в табл.1:

Таблица 1- Цены ПК «Мастер-Тур»; **1 у.е.=1 евро**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Версия | **Количество рабочих мест ПК "Мастер-Тур"** | | | | | | |
| **2** | **5** | **10** | **15** | **20** | **30** | Неограниченно |
| Мастер-Тур Light | 726 у.е. | 1 155 у.е. | 1650 у.е. | **не поставляется** | | | |
| Мастер-Тур Standard | 1 320 у.е. | 2 431 у.е. | 3575 у.е. | 4609 у.е. | 5522 у.е. | 7513 у.е. | 10 300 у.е. |
| **В стоимость включено:** комплект инсталляции ПК "Мастер-Тур" на CD носителе, включая сервер MS SQL Server 2000 Desktop Edition (до 10 пользователей). Стандартные отчетные формы. Анкеты консульств  (5 шт. готовых по выбору). Руководство пользователя. | | | | | | | |

## 2.2 САМО-Тур (автоматизация туроператора)

Система **"САМО-Тур" - программный комплекс для автоматизации туроператора**. Программа учитывает все технологические операции туроператорской деятельности.

2.2.1 Основные возможности программы

1. описание услуг, предоставляемых туристам: гостиниц, транспорта, страхования, визовой поддержки, дополнительных услуг;
2. квотирование услуг: номеров гостиниц, мест транспорта и мест тура;
3. создание турпакетов из различного набора услуг, расчет прайс-листа и подготовку их к печати;
4. оформление заявок туристов;
5. подготовка документов туриста: ваучер, билет, страховой полис, анкета для оформления визы, путевка ТУР-1 и др.;
6. подготовка заявок партнерам для бронирования и подтверждений покупателям (турагентствам);
7. учет платежей покупателей и расчетов с партнерами за предоставленные услуги;
8. формирование итоговых отчетов и списков: для гостиниц, для авиакомпаний, для Посольств, для страховых компаний;
9. статистический анализ.

2.2.2 Дополнительные возможности программы

1. Импорт цен гостиниц и билетов из таблиц формата MS Excel;
2. Гибкий механизм ценообразования: комиссия туроператора в процентном или денежном выражении, и их сочетание;
3. Гибкий механизм назначения комиссионного вознаграждения покупателям;
4. Визуальный контроль продажи квотируемых услуг;
5. Контроль взаиморасчетов по каждой заявке;
6. Сопряжение с почтовыми программами;
7. Сопряжение с бухгалтерскими программами: "1С:Бухгалтерия 7.7", «Парус»;
8. 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.;
9. Встроенный редактор печатных форм, настраиваемые документы, списки, отчеты в редакторах MS Word, MS Excel;
10. Дружественный, понятный интерфейс пользователя.

2.2.3 Техничесские требования

#### Серверная часть:

Аппаратная часть серверов зависит от количества клиентских подключений и объема данных. Требуется обсуждение со специалистами САМО-Софт.

* Microsoft Windows 2000 Server и выше
* Microsoft SQL Server 2005 и выше

#### Клиентская часть:

* Intel Pentium 1,5 ГГц;
* 256 Мб RAM;
* Microsoft Windows 2000 и выше
* Microsoft Office 2000 (желательно XP) и выше.

В табл.2 приведены цены на программные продукты фирмы «САМО-СОФТ».

Таблица 2. Прайс-лист фирмы «САМО-СОФТ»

|  |  |
| --- | --- |
| Программный продукт (в поставку входит документация) | Стоимость (с учетом НДС), $ |
| «САМО-Тур» для DOS (базовая версия): каждая рабочая станция дополнительные и сервисные модули  «САМО-Тур» для Windows (для каждой рабочей станции)  «САМО-ТурАгент» для DOS: каждая рабочая станция | 495  60  От 12  От 395  150 50 |

2.3 Программа Turwin MultiPro

Достоинством Turwin MultiPro для турфирмы заключается и в том, что за счет интеграции с офисным пакетом программ MS Office, эффективность использования персональных компьютеров в локальной сети повышается в несколько раз.

2.3.1 Основные возможности:

* Возможность создания справочников по любому сегменту туристического продукта.
* Формирование туров по одной стране или по странам.
* Автоматическое формирование турпакетов и печать прайс-листа.
* Оформление заказа.
* Контроль загрузки рейсов и отелей.
* Неограниченное число выводимых документов. Встроенный генератор отчетов.
* Строгий учет движения денежных средств, печать основных бухгалтерских документов (счета, счета-фактуры, приходный кассовый ордер, кассовый отчет и др.)
* Надежная работа в локальной сети (количество рабочих мест не ограничено).
* Органичное использование совместно с программами, входящими в комплект "Microsoft-Office"

Программа Turwin MultiPro одновременно является и сетевой и однопользовательской. Достаточно указать в каком режиме доступа открывать файлы данных и где они физически находится (на каком-либо диске компьютера или на диске сервера сети) и программа сама будет использовать преимущества однопользовательского или сетевого обмена данными. При этом стоимость программы не зависит от количества компьютеров в сети.

2.3.2 Технические характеристики программы

Требования к аппаратуре:

* IBM совместимый компьютер (Pentium и выше), 32 Мб оперативной памяти, (а лучше - 64 Мб), 50 Мб свободного места на жестком диске, Windows 95,98 или NT;
* возможность настройки на сетевую или однопользовательскую работу ( использовании программы в сетевом варианте);
* возможность оперативной разработки и дальнейшего сохранения отчетов.

Поддержка программы

Пользователи имеют право на неограниченное число бесплатных телефонных консультаций, бесплатное устранение всех выявленных ошибок в течении первых шести месяцев работы, также имеют право на заказ доработок и модификацию программы (за дополнительную плату).

2.3.3 Стоимость:

Зарегистрированные пользователи программных продуктов фирмы «АРИМСОФТ» имеют право на приобретение любых новых программ разработчика со скидкой 20% . Стоимость программы Turwin MultiPro 420 $.

2.4 Cистема (АИС) «ComTour»

Туристская автоматизированная информационная система (АИС) «ComTour» специально разработана для оптимизации взаимодействия ТурОператора и ТурАгентов. Она интегрирует все необходимые бизнес-процессы и средства коммуникации, обеспечивающие информационный обмен между этими основными участниками туристического рынка:

* Механизм квотирования мест в самолетах, номеров в гостиницах.
* Гибкий инструмент создания тура как комплексного продукта с системой скидок, комиссий, вариантов перевозки и размещения, условий бронирования и оплаты.
* Удобный дисплей наличия мест по ресурсам (для ТурОператора) и по заявке (для ТурАгента).
* Сочетание "он-лайн" бронирования и бронирования по запросу в одном интерфейсе.
* Формирование прайс-листов.
* Экспорт отчетов в WORD, EXCEL

## 2.4.1 Основные вожможности

* Масштабирование, технология балансировки нагрузки и распараллеливания бизнес-процессов
* Современный стандарт защищенных транзакций SSL при передаче коммерческой информации
* Универсальный формат обмена данными XML
* Технология работы в WIN32 клиентском приложении (функции ТурОператора и ТурАгента) и под броузером (функции ТурАгента)
* Трехуровневая архитектура системы для обработки поступающих запросов
* Технологии взаиморасчетов через Интернет (в том числе по кредитным карточкам)
* Технология автоматического комплексного бронирования заявки - 24 часа доступа к турам.

## 2.4.2 Преимущества использования технологии ASP

* "выравнивание возможностей" - даже небольшая фирма может позволить себе работать на высоком техническом уровне с использованием новейшего программного обеспечения.
* снижение затрат на покупку дорогостоящего оборудования, программного обеспечения, содержание штата обслуживающего персонала.
* предоставление услуг квалифицированным персоналом ASP
* возможность подключения большого количества офисов продаж, географически удаленных от основного офиса
* Возможность работы вне офиса

## 2.4.3 Технические требования

Требования к аппаратуре:

* компьютер не ниже Pentium133/64мб,
* операционная системой WIN95/98/ME/NT/2000, c установленным WINSOCK2.

## 2.4.4 Стоимость ComTour

Систему, спроектированную на основе современных информационных технологий, дорогую и непростую в обслуживании, не надо покупать, ее можно взять в аренду за небольшую абонентскую плату. Это применение в туризме новой ASP - технологии. ASP - application service provider, Провайдер Прикладных Услуг или, как принято говорить, Провайдер услуг доступа к приложениям.

2.5 Программный комплекс «Мастер Агент»

Программный комплекс **«Мастер-Агент»** предназначен для автоматизации деятельности туристического агентства. С момента выхода первой версии в 2002 году потенциальными клиентами стали более 500 агентств и агентских сетей, работающих на самых разных направлениях, и их число продолжает расти.

Программа рассчитана на пользователя, имеющего базовые навыки работы с компьютером, базовыми знаниями операционной системы Microsoft Windows, офисный пакет Microsoft Office. Никаких специальных технических знаний для работы с программой не требуется.

**2.5.1 Достоинства программы:**

• Возможность работы как в однопользовательском (локальном), так и сетевом режиме.

• Нет необходимости в заполнении справочников перед началом работы с программой.

• Обмен данными между ПК «Мастер-Агент» и системами он-лайн бронирования с сайтов туроператоров

• Хранение в программе логинов и паролей для систем онлайн-бронирования туроператоров и автоматического входа в систему онлайн-бронирования без повторной авторизации.

• Возможность расширения описания клиента и путевки путем динамического создания дополнительных полей описаний.

• Система разграничения доступа на уровне действий пользователя.

• Возможность подключения дополнительных отчетных форм.

• Возможность редактировать существующие отчеты самостоятельно.

**2.5.2** Основные возможности:

1. **Бронирование и импорт.** Все данные при бронировании на сайте оператора переносятся в рабочую базу агента. Вам осталось только распечатать документы для передачи туристу.
2. **Автоматический контроль изменений.** Нет нужды звонить и выяснять информацию по изменениям в заявке. Существует механизм, позволяющий оперативно получать изменения: по статусам, услугам, стоимости.
3. **Привязка файлов.** Функция привязки файлов к конкретной путевке. Привязка файлов позволяет хранить и легко находить переписку, фотографии, анкеты и другие документы, связанные с заявкой.
4. **Прямая связь с системой бронирования.** Быстрый переход в к своей заявке в системе он-лайн бронирования туроператора.
5. **Система напоминания и задач.** Функция назначения задач и контроль с возможностью прикрепления заявки.

**Основные функции программы:**

• Работа с путевками: создание путевки, контроль над изменениями, работа со статусами;

• Механизм создания и хранения заявок. В путевке может быть одна или несколько заявок одного или разных операторов;

• Импорт ранее забронированных заявок с сайтов туроператоров.

• Проверка изменений внесенных оператором: в статусах, в услугах, в стоимости.

• Привязка файлов к конкретной путевке

• Импорт курсов-валют: центробанка, внутренних курсов оператора. Закачка информации по финансовым гарантиям операторов.

• Возможность загрузить платежи по заявке из системы онлайн бронирования в Мастер-Агент

• Работа с платежами: осуществление взаиморасчетов с клиентами и поставщиками. Возможность внесения авансовых платежей и привязка нескольких путевок к проведенному платежу;

• Работа с базой данных клиентов: редактирование информации о клиентах (паспортные, анкетные данные, адреса, телефоны и т.д.);

• Занесение клиента в базу постоянных туристов без привязки к путевке. Признаки туриста, главного туриста и плательщика по путевке;

• Механизм предупреждения и оповещения менеджеров агентства при работе с клиентами позволяет поставить запрет на работу с тем или иным клиентом или проинформировать об особенностях;

• Работа с базой данных партнеров. Занесение, хранение и редактирование информации о партнерах. Привязка туроператоров к странам;

• Работа с договорами. Хранение информации согласно требованиям закона о финансовых гарантиях. Хранение информации о проценте на конвертацию по договору, оповещение по истечению срока действия договора;

• Механизм предупреждения и оповещения менеджеров агентства при работе с партнерами информирует об особенностях работы с партнером, позволяет поставить запрет на работу с тем или иным партнером;

• Возможность создания организационной структуры агентства и привязки пользователей к отделам.

• Возможность учета кросс-курсов валют и процента на конвертацию при проведении платежа с учетом офиса проведения платежа;

• Печать документов («Турпутевка», «Лист бронирования», «Договор об обслуживании» и т.п.);

• Статистическая обработка данных;

• Взаимодействия с внешними информационно-поисковыми системами.

• Возможность экспорта данных в 1С: Предприятие с помощью программы «Мастер-Центр Оплат»;

**2.5.3 Требования к программно-аппаратному обеспечению**

* Pentium III 300 MHz, 128 MB RAM.
* Microsoft Windows 98, NT 4.0 SP6a, Me, 2000 SP2, XP,Vista, Server 2003 или более новая.
* Microsoft Internet Explorer 5.01 или выше.
* Сеть на базе протокола TCP/IP – для работы в сетевом режиме.
* Доступ в Интернет – для обмена данными с туроператором.

**Технические характеристики:**

Программа написана для платформы Microsoft .NET. Программа построена по трехзвенной архитектуре; взаимодействие клиентской программы и сервера приложений осуществляется посредством технологии Remoting. В качестве СУБД Microsoft SQL Server 2000.Для обмена данными с внешними системами используется формат TourML.

2.5.4 Цены на программу

В таблице 3 приведены цены на программный продукт Мастер-Агент версии 2009.2.

Таблица 3. Прайс-лист программы МАСТЕР-АГЕНТ 2009. 2

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Версия | Количество рабочих мест | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | Неограниченно на 1 офис | Дополнительный офис |
| Мастер-Агент версия 2009.2 | 1 485 грн | 2 080 грн | 2 965 грн | 4 060 грн | 6 425 грн | 2 470 грн |

В стоимость включено: 6 месяцев технической поддержки, комплект инсталляции на CD носителе.

Дополнительно заказывается и оплачивается:

* обучение работе с ПК в офисе Исполнителя - 695 грн за 2 часа;  
  обучение работе с ПК в офисе Заказчика (на территории Киева) - 1 040 грн за 2 часа;
* установка ПК и начальная консультация по ПК в офисе Заказчика (на территорииКиева) - 1 040 грн за 2 часа.

Таблица 4. Стоимость абонентского обслуживания ПК «Мастер агент»

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| - | Количество рабочих мест | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | Неограниченно на 1 офис | Дополнительный офис |
| Стоимость абонентского обслуживания в год. В стоимость включено обновление на новые версии ПК "Мастер-Агент" График поддержки | 550 грн. | 835 грн | 1 120 грн | 1 405 грн | 2 210 грн | 1 170 грн |

3. Сравнительная характеристика АИС

Сравнивание АИС будет проводится по следующим критериям:

* функциональные возможности АИС;
* наличие специализированных отраслевых решений АИС;
* возможность применения АИС на Украине;
* особенности построения ПО;
* используемые технологии- файл-серверная, клиент-серверная (модель «толстого клиента», модель « тонкого клиента»), возможности масштабирования АИС при увеличении количества пользователей;
* принципы адаптации к особенностям конкретных предприятий (наличие настроек , доступных через графический интерфейс и т.п.);
* возможность использования АИС на различных программно-аппаратных платформах;
* возможность интеграции с другими офисными программами;
* скорость работы, особенности внедрения;
* наличие инфраструктуры, которая обеспечивает консультации, внедрение и сопровождение АИС;
* цена АИС.

Оценивание проводится по 5-ти бальной системе.

Функциональные возможности АИС:

* 1. «Мастер-тур» - формирует турпродукт, готовит специальные предложения с фиксированными или плавающими наценками скидками NEW, просчитывает ожидаемую прибыль по туру и размер комиссионных агенту, рассчитывает бонусы для агентств NEW, контролирует информацию о договорах и их сроках завершения NEW, оформляет любое число туристов на любой тур в одну или несколько турпутевок, контролирует оформления документов для визы и сроки подачи документов клиентом и в консульство NEW, распечатывает весь пакет необходимых, контролирует проведение тура , контролирует загрузку услуг с возможностью сортировки по городу вылета NEW, отслеживает ход оплаты по туру и оценивать текущее финансовое состояние фирмы, позволяет вести депозитные платежи NEW, оформляет оплаты по курсу на дату создания заявки, дату оплаты или дату подтверждения заявки NEW, определяет стоимость услуг в различных валютах, отображает схему транспортного средства по местам с фиксированием места за туристом (например автобус). – 5 б.
  2. «Само-тур» - содержит 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; 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. – 5 б.
  3. «Turwin MultiPro» - возможность создания справочников по любому сегменту туристического продукта; формирование туров по одной стране или по странам; автоматическое формирование турпакетов и печать прайс-листа; оформление заказа; контроль загрузки рейсов и отелей; неограниченное число выводимых документов; строгий учет движения денежных средств, печать основных бухгалтерских документов (счета, счета-фактуры, приходный кассовый ордер, кассовый отчет и др.) – 4 б
  4. «ComTour» - имеет механизм квотирования мест в самолетах, номеров в гостиницах; гибкий инструмент создания тура как комплексного продукта с системой скидок, комиссий, вариантов перевозки и размещения, условий бронирования и оплаты; удобный дисплей наличия мест по ресурсам (для ТурОператора) и по заявке (для ТурАгента); счетание "он-лайн" бронирования и бронирования по запросу в одном интерфейсе; фрмирует прайс-листы;проводит экспорт отчетов в WORD, EXCEL ; позволяет проводить взаиморасчеты через Интернет (в том числе по кредитным карточкам); возможность автоматического комплексного бронирования заявки - 24 часа доступа к турам. – 3 б.
  5. «Мастер агент» - работа с путевками: создание путевки, контроль над изменениями, работа со статусами; механизм создания и хранения заявок. В путевке может быть одна или несколько заявок одного или разных операторов; импорт ранее забронированных заявок с сайтов туроператоров; проверка изменений внесенных оператором: в статусах, в услугах, в стоимости;импорт курсов-валют: центробанка, внутренних курсов оператора; возможность загрузить платежи по заявке из системы онлайн бронирования в Мастер-Агент; работа с платежами: осуществление взаиморасчетов с клиентами и поставщиками; возможность внесения авансовых платежей и привязка нескольких путевок к проведенному платежу; работа с базой данных клиентов: редактирование информации о клиентах (паспортные, анкетные данные, адреса, телефоны и т.д.); занесение клиента в базу постоянных туристов без привязки к путевке. Признаки туриста, главного туриста и плательщика по путевке; механизм предупреждения и оповещения менеджеров агентства при работе с клиентами позволяет поставить запрет на работу с тем или иным клиентом или проинформировать об особенностях; работа с базой данных партнеров; работа с договорами; механизм предупреждения и оповещения менеджеров агентства при работе с партнерами информирует об особенностях работы с партнером, позволяет поставить запрет на работу с тем или иным партнером; возможность создания организационной структуры агентства и привязки пользователей к отделам; возможность учета кросс-курсов валют и процента на конвертацию при проведении платежа с учетом офиса проведения платежа; печать документов («Турпутевка», «Лист бронирования», «Договор об обслуживании» и т.п.); статистическая обработка данных; взаимодействия с внешними информационно-поисковыми системами. (www.bronni.ru). – 5 б.

Возможность применения АИС на Украине:

1. «Мастер-тур»- применяется на Украине;-5 б
2. «Само-тур» - применяется на Украине; -5 б
3. «Turwin MultiPro» - нет информации;-0 б
4. «ComTour» - нет информации;- 0 б.
5. «Мастер агент» - применяется на Украине. -5 б.

Особенности построения ПО:

* 1. Мастер-тур- Модульный принцип работы; обладает достаточно простым интерфейсом близким к интерфейсу стандартных продуктов фирмы Microsoft ; все режимы программы связаны между собой; в программу входят около 40 стандартных видов документов (отчетов); содержит все типовые туристические операции. – 5 б.
  2. САМО-Тур – построено на базе модульного принципа, 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.; дружественный, понятный интерфейс пользователя. – 5 б.
  3. Turwin MultiPro – модульный принцип работы; одновременно является и сетевой и однопользовательской; вся информация хранится в удобных структурированных справочниках. -4 б.
  4. "ComTour" – модульный принцип построения; возможность подключения большого количества офисов продаж, географически удаленных от основного офиса; возможность работы вне офиса; рехуровневая архитектура системы для обработки поступающих запросов; технология работы в WIN32 клиентском приложении (функции ТурОператора и ТурАгента) и под броузером (функции ТурАгента); спроектированная на основе современных информационных технологий: новой ASP – технологии. -5 б.
  5. **«Мастер-Агент» -** программа написана для платформы Microsoft .NET; программа построена по трехзвенной архитектуре; взаимодействие клиентской программы и сервера приложений осуществляется посредством технологии Remoting.-5 б.

Используемые технологии (файл-серверная, клиент-серверная):

* 1. «Мастер-тур» - клиент-серверная -5 б.
  2. «Само-тур» - клиент-серверная -5 б.
  3. «Turwin MultiPro» - клиент-серверная -5 б.
  4. «ComTour» - клиент-серверная -5 б.
  5. «Мастер агент» - клиент-серверная -5 б.

Возможности масштабирования АИС при увеличении количества пользователей:

* 1. «Мастер-тур» - легко масштабируемая; большие возможности по расширению программы и надстроек.- 5 б.
  2. «Само-тур»-нет информации – 0 б.
  3. «Turwin MultiPro» - хорошо масштабируется при увеличении числа пользователей; - 5 б.
  4. «ComTour» - достаточно высокая возможность масштабирования. – 5 б.
  5. «Мастер агент»- легко масштабируемая. -5 б.

Принципы адаптации к особенностям конкретных предприятий:

1. «Мастер-тур»- гарантирует непрерывную адаптацию к изменяющимся потребностям туристического рынка; большие возможности по расширению программы и надстроек (создание новых отчетов, связь с 1С...) -5 б.
2. «Само-тур» - 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. – 4 б.
3. «Turwin MultiPro» - возможность настройки на сетевую или однопользовательскую работу ( использовании программы в сетевом варианте); возможность оперативной разработки и дальнейшего сохранения отчетов. – 4
4. «ComTour» - нет информации -0 б.
5. «Мастер агент»- возможность работы как в однопользовательском (локальном), так и сетевом режиме-3 б.

Возможность использования АИС на различных программно-аппаратных платформах:

1. «Мастер-тур» - нет информации. -0 б.
2. «Само-тур»- Microsoft Windows 2000 Server и вышею. – 5 б.
3. «Turwin MultiPro» -Windows 95,98 или NT. – 5 б.
4. «ComTour» - WIN95/98/ME/NT/2000, c установленным WINSOCK2. 5 б.
5. «Мастер агент»- Microsoft Windows 98, NT 4.0 SP6a, Me, 2000 SP2, XP,Vista, Server 2003 или более новая. – 5 б.

Возможность интеграции с другими офисными программами:

1. «Мастер-тур»- взаимосвязь с программой для туристических агентств "Мастер-Агент"; 1С:Бухгалтерия;-5 б.
2. «Само-тур»- Сопряжение с бухгалтерскими программами: "1С:Бухгалтерия 7.7", "Парус"; - 5 б.
3. «Turwin MultiPro»- интеграция с офисным пакетом программ MS Office;- 4 б.
4. «ComTour»- нет информации; - 0 б.
5. «Мастер агент»- 1С: Предприятие- 5 б.

Цена АИС:

1. «Мастер-тур» - 362 у.е. за одно раб. место -4 б.
2. «Само-тур» - 495 $- 3 б.
3. «Turwin MultiPro» - 420 $ -4 б.
4. «ComTour»- достаточно дорогая, но можно взять в аренду – 3 б.
5. «Мастер агент»- 1485 грн. за одно раб. место – 5 б

Табл.5 Сравнительная характеристика АИС

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Критерии | Коэффициент значимости | Мастер- тур | Само-тур | Turwin MultiPro | ComTour | Мастер агент |
| Функциональные возможности АИС | 1 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 |
| Возможности применения АИС на Украине | 0,95 | 5 | 5 | 0 | 0 | 5 |
| Особенности построения ПО | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| Используемые технологии | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Принципы адаптации к особенностям конкретных предприятий | 0,97 | 5 | 4 | 4 | 0 | 3 |
| Масштабируемость | 1 | 5 | 0 | 5 | 5 | 5 |
| Использование АИС на различних программно-аппаратных платформах | 0,98 | 0 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Возможность интеграции с др. офисными программами | 0,98 | 5 | 5 | 4 | 0 | 5 |
| Цена АИС | 0,9 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 |
| Средняя оценка по критериям |  | 4,23 | 4,01 | 3,81 | 2,84 | 4,66 |

Как видно из таблицы 5, после проведения оценивания каждой из программ по критериям, наилучшим программным продуктом для автоматизации работы в туристической фирме является «Мастер-агент». У него достаточно широкий спектр функциональных возможностей, хороший уровень используемых технологий, достаточно высокая масштабируемось и приемлемая стоимость.

Заключение

В данной курсовой работе был проведен обзор и анализ 5-и программных продуктов для автоматизации работы туристических фирм.

Список использованной литературы

1. Автоматизовані системи опрацювання економічної інформації.Підручник для Вузів по пец.”Бух.урахування й аналіз хоз.діяльності” під ред. Рожнова В.С. - М.,Фінанси і статистика, 1986 р.
2. Інформаційні системи і технології в економіці. Посібник за редакцією д. е. н. Пономаренка В.С.– Київ, видавничий центр '' Академія'', 2002 р.
3. http://www.turbooks.ru/libro/kompleks\_avtomat/documents/28.html
4. http://automationbusiness.ru/otrasl/turizm/samo/tour\_agent.php 21.10
5. http://www.megatec.ru/?m=79
6. http://www.turwin.ru/
7. http://www.samo.ru/ru/products/index.php?ID=361