

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ УКРАИНЫ
ХАРЬКОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ СЕМЕНА КУЗНЕЦА

Практикум по работе с программой
комплексной автоматизации деятельности турфирм
"ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ"
для студентов направления подготовки
6.140103 "Туризм" всех форм обучения

Харьков. ХНЭУ им. С. Кузнеца, 2015

Утверждено на заседании кафедры туризма.
Протокол № 5 от 23.10.2014 г.

Самостоятельное электронное текстовое сетевое издание

Составители: Ермаченко В. Е.	Лола Ю. Ю.
Зима А. Г.	Ястремская О. А.
Наумик-Гладкая Е. Г.	Чен Р. Н.
Кись А. П.	Яцун Л. Н.
Алдошина М. В.	Козубова Н. В.
Дехтярь Н. А.	Лисицына И. И.
Брусильцева А. Н.	Голуб М. А.

П 69 Практикум по работе с программой комплексной автоматизации деятельности турфирм "ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ" для студентов направления подготовки 6.140103 "Туризм" всех форм обучения : [Электронное издание] / сост. В. Е. Ермаченко, А. Г. Зима, Е. Г. Наумик-Гладкая и др. – Х. : ХНЭУ им. С. Кузнецца, 2015. – 141 с. (Рус. яз.)

Посвящено постановке и решению практических задач хозяйственной деятельности туристических фирм на основе использования комплексной программы автоматизации "ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ", которая внедрена в учебный процесс подготовки бакалавров. Задания по лабораторным работам предложены в соответствии с дисциплинами и темами профессионального цикла подготовки.

Рекомендовано для студентов направления подготовки 6.140103 "Туризм" всех форм обучения, а также для специалистов туристического бизнеса с целью внедрения в практическую профессиональную деятельность.

Содержание

Введение	5
Раздел 1. Модуль "Справочники"	10
1.1. Лабораторная работа "Работа со справочником "Отели" по дисциплине "Организация отельного хозяйства"	10
1.2. Лабораторная работа: "Работа со справочником "Питание, трансфер, страхование, визы, экскурсии" по дисциплине "Организация ресторанного бизнеса"	18
1.3. Лабораторная работа "Работа со справочником "Перевозчики" по дисциплине "Организация туристических путешествий"	22
1.4. Лабораторная работа "Создание информационной базы данных о типах и видах виз стран Шенгенского соглашения" по дисциплине "Основы туризма"	30
1.5. Лабораторная работа "Анализ документооборота в процессе продажи тура и подготовки туриста к путешествию" по дисциплине "Организация туризма: туроперейтинг"	33
1.6. Лабораторная работа "Определение основных видов деятельности ООО "Алма Тревел" и их отражение в программном комплексе "ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ" по дисциплине "Правовое регулирование туристической деятельности"	36
1.7. Лабораторная работа "Порядок заключения договоров с контрагентами и их отражение в программном комплексе "ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ" по дисциплине "Правовое регулирование туристической деятельности"	41
Раздел 2. Модуль "Билеты"	46
2.1. Лабораторная работа "Выбор рейса и бронирование авиабилетов" по дисциплине "Логистика в международном туризме"	46
Раздел 3. Модуль "Чартерные рейсы"	57
3.1. Лабораторная работа "Заказ чартерной цепочки Харьков – Бургас – Харьков" по дисциплине "Экономика и организация деятельности туристической фирмы"	57
Раздел 4. Модуль "Туризм"	64
4.1. Лабораторная работа "Выбор отеля и бронирование номеров" по дисциплине "Организация отельного хозяйства"	64

4.2. Лабораторная работа "Анализ объемов продаж менеджерами" по дисциплине	
"Менеджмент международного туризма"	74
Раздел 5. Модуль "Администрирование"	90
5.1. Лабораторная работа "Формирование организационно-управленческой структуры турпредприятия" по дисциплине	
"Менеджмент и маркетинг туризма"	90
Раздел 6. Модуль "Финансы"	103
6.1. Лабораторная работа "Учет расходов предприятия туроператора " по дисциплине "Экономика предприятия"	103
6.2. Лабораторная работа: "Начисление заработной платы в системе "ОБЕРИЯ-ТУРИЗМ" по дисциплине	
"Экономика предприятия"	106
Раздел 7. Модуль "Организатор"	114
7.1. Лабораторная работа "Осуществление клиентской рассылки" по дисциплине "Менеджмент и маркетинг туризма"	114
Заключение	123
Глоссарий	126
Предметный указатель	133
Использованная литература	137
Приложения	139

Введение

Интенсивное насыщение информационного пространства требует изменений в разных сферах жизнедеятельности общества, и в первую очередь, в системе образования. Современная система образования должна соответствовать запросам личности, быть направленной на решение общественных и международных проблем, а также учитывать достижения человечества.

Принятая Национальная программа "Освіта" ("Україна XXI сторіччя") предусматривает обеспечение развития образования на основе новых прогрессивных концепций, внедрения в учебный процесс новых педагогических и информационных технологий, создание новой системы информационного обеспечения образования. Преобразование системы образования направлено на формирование у обучающихся не просто комплекса знаний, а системы компетентностей, которые позволят ему быть подвижным и обучаться на протяжении всей жизни. При этом умения специалиста должны соответствовать урону современных технологий.

В связи с этим установлена тесная связь с компанией "ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ", которая является национальным лидером в разработке специализированного программного обеспечения, предназначенного для автоматизации всего процесса деятельности туристических фирм. В настоящее время программный комплекс "ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ" активно используется в работе многих туристических компаний Украины и за рубежом.

Программный комплекс "ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ" был выбран для внедрения в учебный процесс в связи с тем, что этот продукт является отечественным, имеет широкие функциональные возможности и хорошие конкурентные позиции на рынке, быстро распространяется среди туристических фирм и является достаточно динамичным к изменениям рыночной среды и нуждам потребителей. Кроме того, корпорация Microsoft признала вклад компании "ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ" по внедрению продуктов и технологий Microsoft в крупномасштабные проекты и присвоила статус Gold Certified Partner. Статус Gold обеспечивает компании "ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ" первоочередной доступ к передовой технологии Microsoft, а также доступ к другим ресурсам для дальнейшего повышения уровня обслуживания клиентов [7].

Цель специализированного программного комплекса "ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ" – автоматизация всего цикла деятельности турфирмы, обеспечение экономии времени руководителям и сотрудникам, упрощение работы по оформлению документации, уменьшение вероятности ошибок в работе персонала. Данное программное обеспечение является механизмом учета, контроля и управления бизнесом, без которого невозможно говорить о развитии.

Основное предназначение программы – внутриофисная автоматизация фирмы: учет заказанных туристами туров, учет оплат, учет постоянных клиентов, выданных дисконтных карт, телефонных звонков с пожеланиями, получение актуальных отчетов о деятельности компании, возможность печати всего пакета документов, которые выдаются клиенту и отсылаются партнерам, контроль загрузки рейсов, печать прайсов, бронирование, при необходимости связь с бухгалтерской программой.

С помощью программы "ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ" руководитель турфирмы в любой момент времени имеет возможность быстро оценивать эффективность затрат, прибыльность или убыточность на разных уровнях бизнеса, контролировать заказанные туристами туры, учитывать данные клиентов и партнеров, формировать полный пакет документов для клиентов, отслеживать должников, экономить время на составление отчетов о деятельности компании.

Цель изучения программы "ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ" состоит в формировании системы теоретических знаний, практических умений и навыков работы с компьютерной техникой, а также обеспечении информационной составляющей в обучении на основе широкого использования программного продукта "ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ" при автоматизации решения задач по разным профессиональным дисциплинам.

Во время выполнения лабораторных работ формируются такие **компетентности:**

способность к автоматизации процессов накопления и обработки информации касательно деятельности турфирм;

способность автоматизировать всю деятельность турфирм;

способность к стратегическому видению проблем и перспектив развития информационного менеджмента в Украине и зарубежом;

способность к быстрой адаптации к компьютерной логике, самостоятельному освоению специфики работы с программным продуктом;

способность создавать необходимую систему формирования отчетов и проводить анализ полученной информации.

Для комплексного освоения современного программного комплекса "ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ" и обеспечения практически ориентированного обучения научное пособие включает такие **структурные части**:

1) общая характеристика и описание возможностей программного продукта;

2) практические задания разного уровня сложности по дисциплинам профессионального цикла подготовки бакалавров и магистров специальности "Туризмознание", которые представлены в рамках определенных тем и включают теоретический материал, диагностические и стереотипные задания, методические рекомендации к их выполнению, контрольные вопросы.

Взаимосвязь дисциплин, тем лабораторных работ и модулей программы представлены в табл. 1.

Таблица 1

Модули программы "ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ", задействованные при подготовке лабораторных работ по определенным дисциплинам и темам

Дисциплина	Тема лабораторной работы	Модуль, который задействован	Ответственный за разработку
1	2	3	4
Менеджмент международного туризма	Анализ объемов продаж менеджеров	1. Модуль "Справочник", вкладка "Отдел кадров". 2. Модуль "Туризм", вкладка "Заказы". 3. Модуль "Отчеты", вкладка "Каталог отчетов"	Ястремская О. А.
Менеджмент и маркетинг туризма	Формирование организационно-управленческой структуры тур-предприятия	1. Модуль "Справочник", вкладка "Отдел кадров". 2. Модуль "Администрирование". 3. Модуль "Финансы", вкладка "Зарплаты". 4. Модуль "Отчеты", вкладка "Финансы заказов"	Алдошина М. В.

1	2	3	4
Логистика в международном туризме	Выбор рейса и бронирование авиабилетов	1. Модуль "Билеты", вкладка "Заказы". 2. Модуль "Отчеты", вкладка "Каталог отчетов"	Лола Ю. Ю., Лисицына И. И.
Организация отельного хозяйства	Выбор отеля и бронирование номеров	1. Модуль "Туризм", вкладка "Бронирование отелей". 2. Модуль "Отчеты", вкладка "Каталог отчетов"	Ермаченко В. Е., Лисицына И. И.
Экономика и организация деятельности туристической фирмы	Заказ чартерной цепочки Харьков – Бургас – Харьков	Модуль "Чартерные рейсы", вкладка "Заказ чартера"	Зима А. Г., Чен Р. Н., Дехтярь Н. А.
Экономика и ценообразование в сфере туризма	Учет расходов предприятия туроператора	1. Модуль "Справочник", вкладки "Юридические лица", "Физические лица", "Услуги (товары)". 2. Модуль "Финансы", вкладка "Расходы"	Зима А. Г., Кись А. П.
Основы туризма	Создание информационной базы данных о типах виз стран Шенгенского соглашения	Модуль "Справочник", вкладка "Питание, трансфер, страхование, визы, экскурсии", подраздел "Типы виз"	Ермаченко В. Е., Лисицына И. И.
Организация туризма: туроперейтинг	Анализ документооборота в процессе продажи тура и подготовки туриста к путешествию	Модуль "Справочники", вкладка "Типы документов"	Лола Ю. Ю.
Организация отельного хозяйства	Работа со справочником "Отели"	Модуль "Справочник", вкладка "Отели"	Лола Ю. Ю., Яцун Л. Н.

1	2	3	4
Организация туристических путешествий	Работа со справочником "Перевозчики"	Модуль "Справочники", вкладка "Перевозчики"	Лисицына И. И.
Экономика предприятия	Начисление заработной платы в системе "ОБЕРИЯ-ТУРИЗМ"	1. Модуль "Справочники", вкладка "Отдел кадров". 2. Модуль "Финансы", вкладка "Зарплаты"	Козубова Н. В.
Правовое регулирование туристической деятельности	Определение основных видов деятельности "Алма Тревел" и их отражение в программном комплексе "ОБЕРИЯ-ТУРИЗМ"	1. Модуль "Справочники", вкладка "Виды деятельности". 2. Модуль "Юридические лица"	Брусильцева А. Н.
Правовое регулирование туристической деятельности	Порядок заключение договоров с контрагентами и их отражение в программном комплексе "ОБЕРИЯ-ТУРИЗМ"	Модуль "Справочники", вкладка "Юридические лица"	Брусильцева А. Н.
Менеджмент и маркетинг туризма	Осуществление клиентской рассылки	Модуль "Органайзер", вкладка "Рассылка"	Наумик-Гладкая К. Г.
Заключение			Голуб М. А.
Глоссарий			Голуб М. А.
Предметный указатель			Голуб М. А.

Раздел 1. Модуль "Справочники"

1.1. Лабораторная работа: "Работа со справочником "Отели" по дисциплине "Организация отельного хозяйства"

Тема 4. Организация услуг размещения

Цель: закрепление теоретических знаний и приобретение практических навыков работы в программном комплексе "ОБЕРИЯ-ТУРИЗМ" при решении практических задач, которые возникают в деятельности туроператоров.

Для выполнения лабораторной работы необходимо обладать следующим минимальным опытом: знание названий туристических макро-регионов мира и стран, которые в них входят, знание типов и видов отелей, умение работать в поисковых системах и справочниках Интернет.

Данная лабораторная работа предполагает формирование профессиональных компетентностей, которые описаны с помощью дескрипторов:

1) знания:

названия средств размещения, которые предлагаются туристам на туристическом рынке каждого из макрорегионов;

знание того, в какой стране находится то или иное средство размещения;

2) умения:

эффективно работать со справочными материалами, а также с системами поиска информации в Интернет;

работать в системе бронирования: самостоятельно и грамотно заполнять и вести базы данных;

подбирать средства размещения для туриста, учитывая все его запросы и возможности средств размещения каждого из макрорегионов, каждой страны и дестинации;

3) коммуникация:

взаимодействие с другими коллегами, которые выполняют подобное задание;

донесение до профессионалов и непрофессионалов информации о привлекательности отелей и качества обслуживания в них;

4) автономность и ответственность:

самостоятельное выполнение заданий под минимальным руководством;

ответственность за результаты выполнения заданий в обучении или профессиональной деятельности.

Задание 1.

1. Самостоятельно выбрать туристический макрорегион.

2. Провести анализ туристической привлекательности стран макрорегиона, исходя из таких показателей: объем туристического потока, величина расходов туристов, состав материально-технической базы (анализ количества туристических фирм, средств размещения, предприятий питания, развлечения, досуга, рекреации, проката снаряжения и т. п.).

На основе вышеописанного анализа выбрать 5 стран в пределах своего макрорегиона.

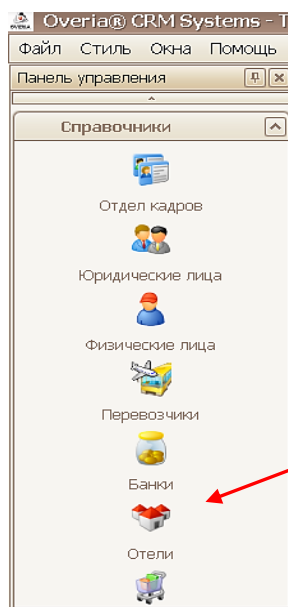
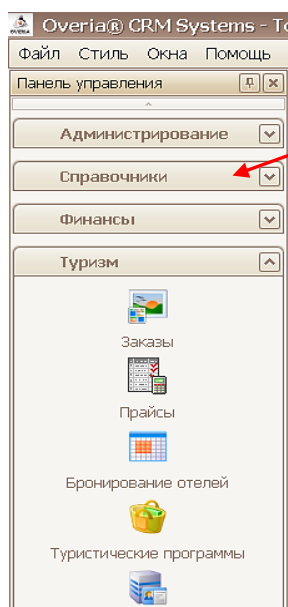
3. Выбрать 10 наиболее посещаемых дестинаций в каждой из стран.

4. Собрать информацию об отелях каждой из дестинаций, от 5 до 10 отелей разных категорий. Для этого проанализировать показатели номерного фонда отеля, качества обслуживания, размера территории; наличие дополнительных услуг.

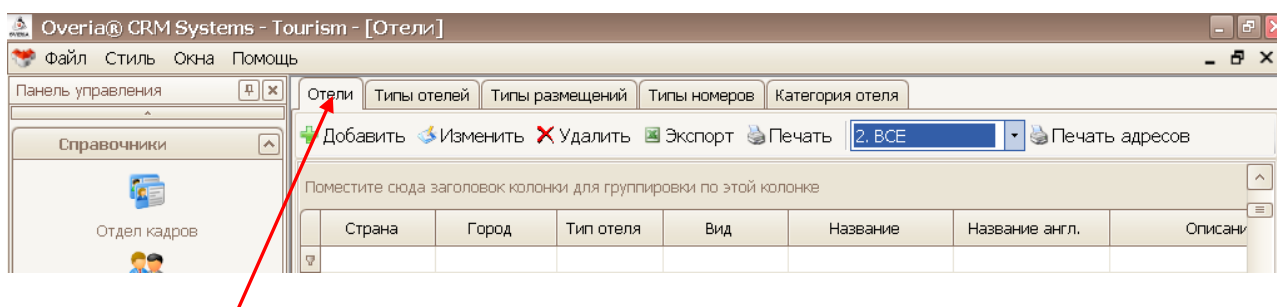
5. Заполнить таблицу "**Отели**", используя нижеуказанный алгоритм и собранную в ходе предварительного анализа информацию.

Алгоритм выполнения работы:

1. Войти в меню справочника "**Отели**":



2. Открыть вкладку "Отели":



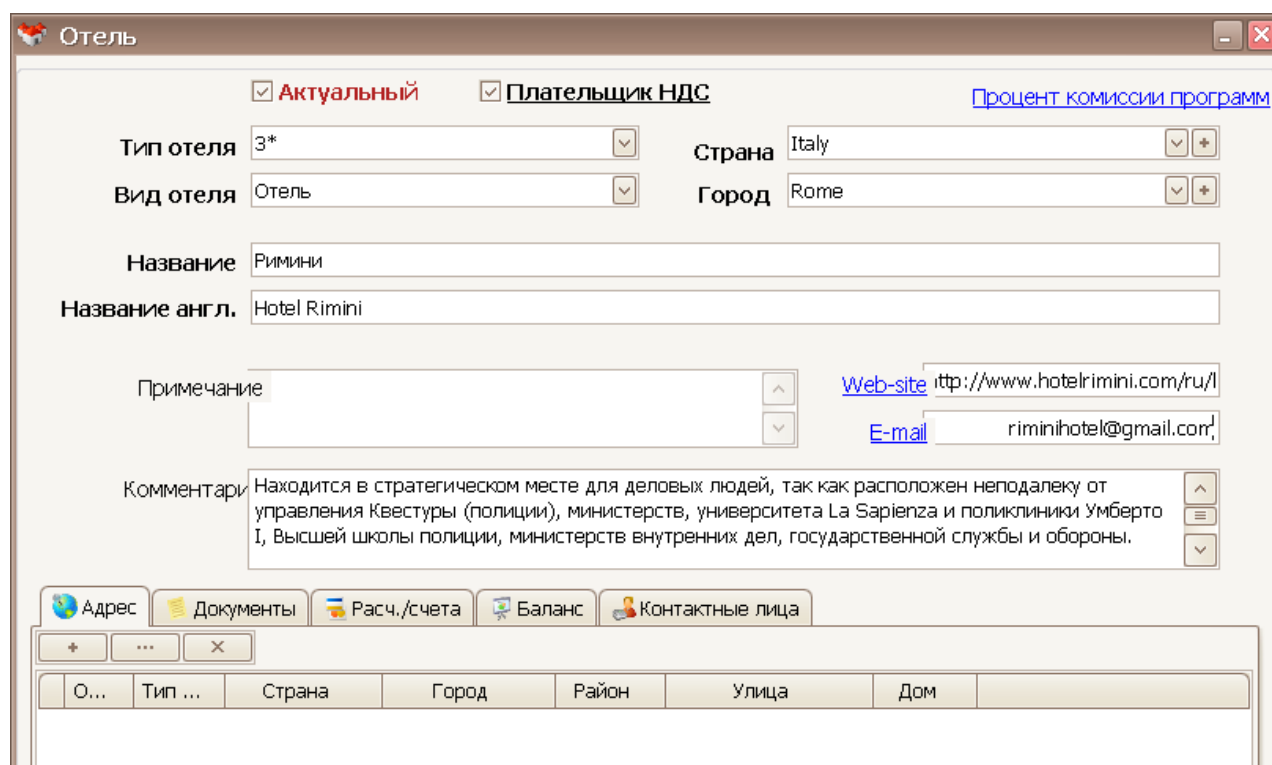
3. Ознакомиться с элементами таблицы в этой вкладке.

4. Заполнить ячейки таблицы "Отели" данными.

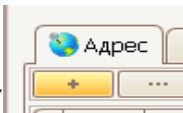
Далее в описании будет использован пример: заполнение данной таблицы информацией о средствах размещения в Италии (Европейский макрорегион).

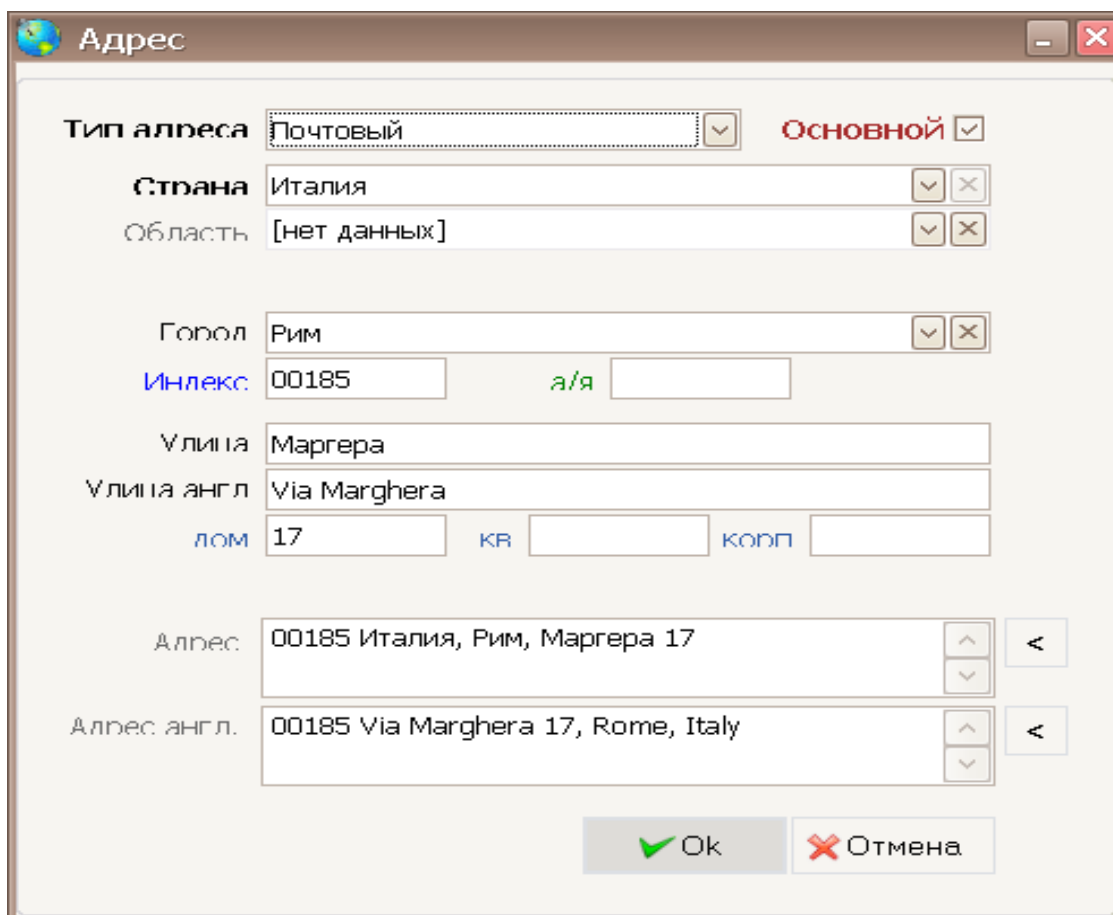
Для того, чтобы добавить или изменить строку с данными в этой таблице, необходимо выделить строку, щелкнув по ней мышкой, затем нажать на кнопки "Добавить" или "Изменить" соответственно, либо щелкнуть правой кнопкой мыши по выбранной строке и вызвать контекстное меню с соответствующими пунктами.

В открывшемся окне необходимо внести всю необходимую информацию, по окончании нажать "ОК":



Для создания более подробной базы необходимо заполнить таблицу, которая находится во вкладке "**Адрес**". При нажатии на значок

"+" () открывается окно, заполнив которое, можно получить следующее:



Адрес

Тип адреса: Почтовый Основной

Страна: Италия

Область: [нет данных]

Город: Рим

Индекс: 00185 а/я

Улица: Маргера

Улица англ: Via Marghera

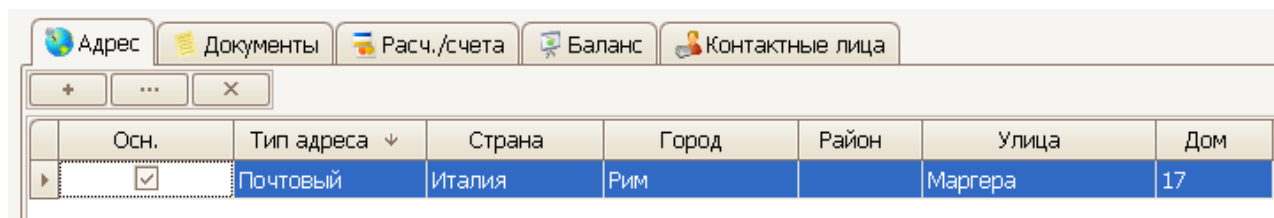
дом: 17 кв. корп.

Адрес: 00185 Италия, Рим, Маргера 17

Адрес англ.: 00185 Via Marghera 17, Rome, Italy

Ok Отмена

После этого во вкладке "**Адрес**" отобразится следующее:



Осн.	Тип адреса	Страна	Город	Район	Улица	Дом
<input checked="" type="checkbox"/>	Почтовый	Италия	Рим		Маргера	17

Таблицы "**Документы**", "**Расч./счета**", "**Баланс**", "**Контактные лица**" в данной лабораторной работе заполнять не предполагается, потому окно "**Отель**" можно закрыть.

В главном окне справочника "**Отели**" будут отображены изменения в виде появившейся новой строки в самом начале таблицы.

Контрольные вопросы:

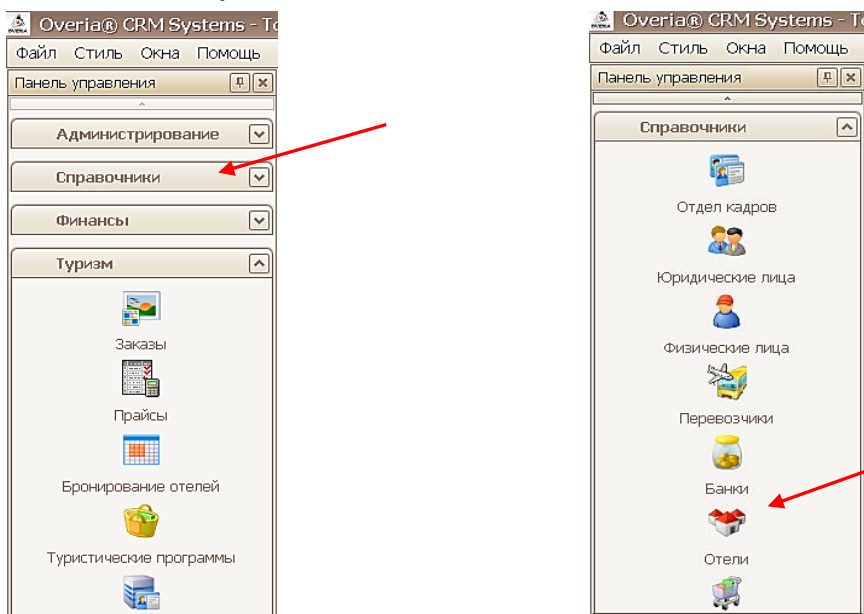
1. Дайте определение понятию "Туристический макрорегион". Какие страны входят в каждый из макрорегионов?
2. Какая организация предложила общепринятую классификацию туристических макрорегионов?
3. Назовите наиболее известные и посещаемые дестинации каждой из стран выбранного макрорегиона. Чем они привлекают туристов?
4. Информацию какого характера целесообразно помещать в строку "**Комментарии**" вкладки "**Отели**"? Почему?

Задание 2.

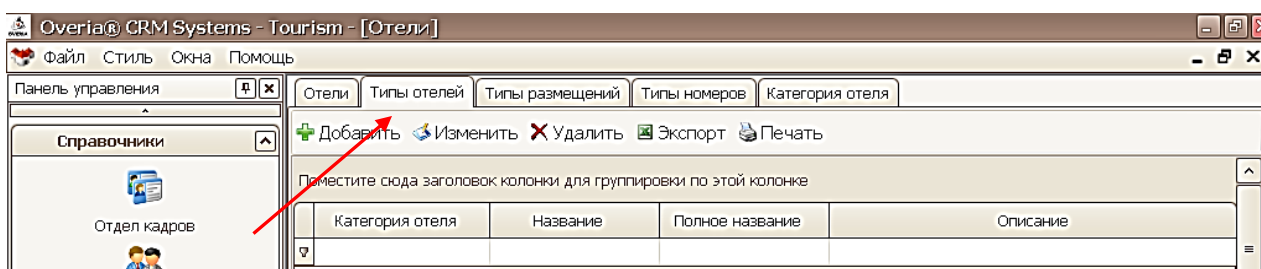
1. Используя уже имеющуюся информацию об отелях своей дестинации, страны и макрорегиона (собранную в ходе выполнения Части 1 лабораторной работы со справочником "**Отели**"), проанализировать количество отелей разных типов, сосредоточенных в одной дестинации.
2. Проанализировать соответствие реальных услуг, характерных для каждого типа размещения, с нормативными.
3. Проанализировать отзывы туристов, сформировавшиеся после посещения отелей выбранной дестинации (подтверждают или не подтверждают качество заявленных услуг).
4. Заполнить таблицу вкладки "**Типы отелей**", используя нижеуказанный алгоритм и собранную в ходе предварительного анализа информацию.

Алгоритм выполнения работы:

1. Войти в меню справочника "**Отели**":



2. Открыть вкладку "Типы отелей":



Меню этой вкладки аналогично тому, которое было представлено во вкладке "Отели". После нажатия на значок "Добавить", открывается окно, в которое вносятся все необходимые данные:

Класс отеля

Название: Rimini *3

Полное название: Римини, три звезды

Категория отеля: Общая классификация

Описание: В номере есть такие удобства: кондиционер, отопление, минибар, спутниковое ТВ, прямой телефон, связь Интернет

OK Отмена

После внесения данных следует нажать "ОК". В таблице "Типы отелей" можно увидеть новую информацию:

Категория отеля	Название	Полное название	Описание
Общая классификация	Rimini *3	Римини, три звезды	В номере есть такие удобства: кондиционер, отопление, минибар, спутниковое ТВ, прямой телефон, связь Интернет Сейф

Таким образом, внося в таблицу данные, руководствуясь вышеуказанным алгоритмом, можно структурировать данные об отелях в зависимости от категории, а также запомнить типичный набор услуг, которые они предоставляют, изучив информацию об отелях конкретной дестинации и макрорегиона в целом.

Контрольные вопросы:

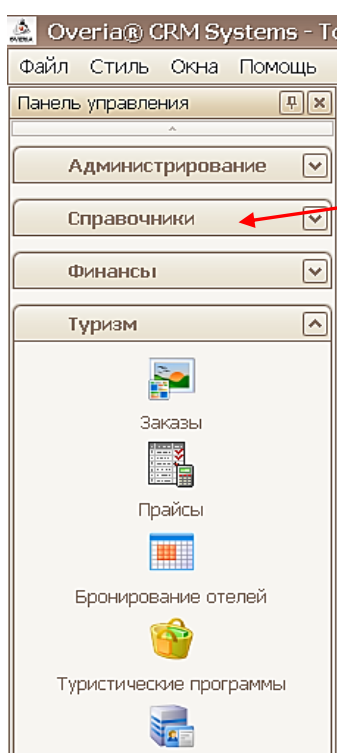
1. Каково количество отелей в выбранной вами дестинации? Равномерно ли соотношение отелей различных типов? Почему?
2. Подтверждают ли отзывы туристов, побывавших в выбранных вами отелях, качество заявленных услуг этих средств размещения?
3. Какой набор услуг предлагают выбранные отели? Соответствует ли он уровню звездности этих отелей? Почему?

Задание 3.

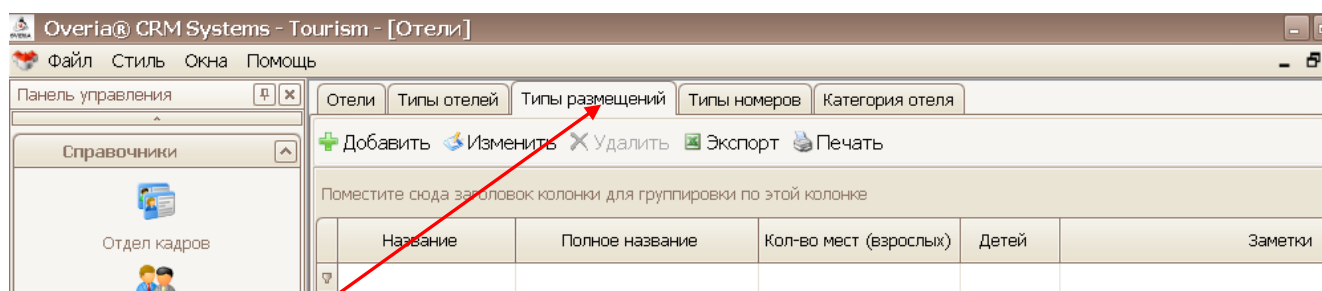
1. Используя уже имеющуюся информацию об отелях своей дестинации, страны и макрорегиона (собранную в ходе выполнения Части 1 и 2 лабораторной работы со справочником "Отели"), осуществить анализ наличия типов размещения в каждом из выбранных отелей.
2. Заполнить таблицу "Типы размещений".
3. Проанализировать количество номеров различных типов размещения в каждом из описанных ранее отелей.
4. Заполнить таблицы "Типы номеров", "Категория отеля".

Алгоритм выполнения работы:

1. Войти в меню справочника "Отели":



2. Открыть вкладку "Типы размещений":

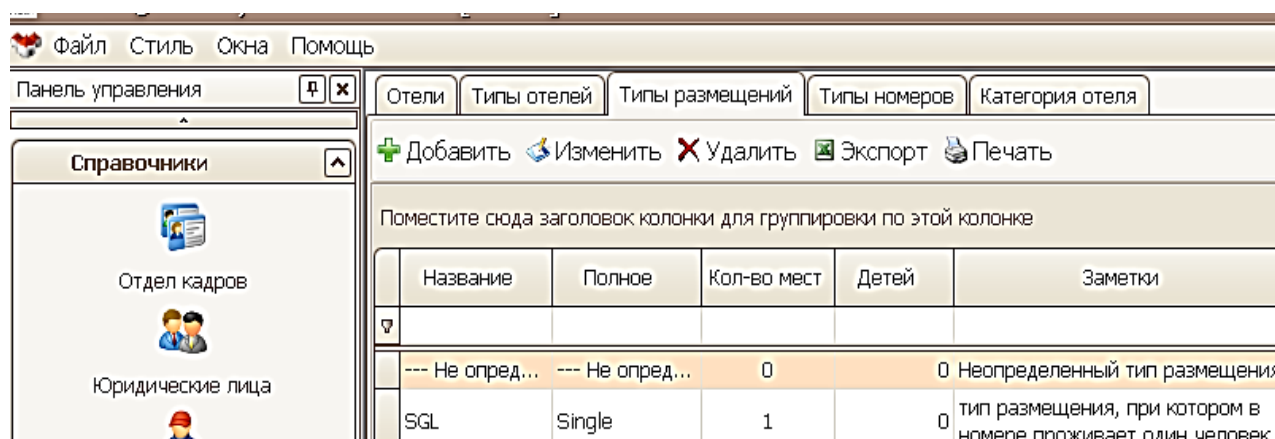


После нажатия на значок "Добавить", открывается окно, в которое вносятся все необходимые данные:

The dialog box 'Тип размещения' contains the following fields and controls:

- Название: SGL
- (Мест(взрослых): 1, Детей: 0
- Полное название: Single
- Заметки: Тип размещения, при котором в номере проживает один человек
- Сортировка (1-1): 1
- Buttons: OK, Отмена

После внесения данных следует нажать "ОК". В таблице "Типы размещений" можно увидеть новую информацию:



Таким образом, заполнив таблицу, используя указанный алгоритм, имеется возможность изучить и запомнить названия существующих типов размещения, а также особенности, характерные для каждого из них.

Контрольные вопросы:

1. Каково количество номеров различных типов размещения в выбранных вами дестинациях?
2. Каково соотношение номеров с различными типами размещения в каждом конкретном отеле и дестинации? Соответствует ли это соотношение уровню отелей?
3. Назовите примеры условных обозначений типов размещения. Что они означают?
4. С какой целью используются условные обозначения?

1.2. Лабораторная работа: "Работа со справочником "Питание, трансфер, страхование, визы, экскурсии" по дисциплине "Организация ресторанного бизнеса"

Тема 5. Организация услуг питания

Цель: закрепление теоретических знаний и приобретение практических навыков работы в программном комплексе "ОБЕРИЯ-ТУРИЗМ" при решении практических задач, которые возникают в деятельности туроператоров.

Для выполнения лабораторной работы необходимо обладать следующим минимальным опытом: знание этапов развития теории и практики организации услуг питания, умение работать в поисковых системах и справочниках Интернет.

Данная лабораторная работа предполагает формирование профессиональных компетентностей, которые описаны с помощью дискрипторов:

1) знания:

особенности типов питания;

сокращенные и полные названия типов питания;

особенности меню для представителей различного вероисповедания;

2) умения:

эффективно работать со справочными материалами, а также с системами поиска информации в Интернет;

работать в системе бронирования: самостоятельно и грамотно заполнять и вести базы данных;

характеризовать каждый из типов питания;

эффективно подбирать тип питания, подходящий конкретному туристу;

3) коммуникация:

взаимодействие с другими коллегами, которые выполняют подобное задание;

донесение до профессионалов и непрофессионалов информации о привлекательности ресторанов и качества обслуживания в них;

4) автономность и ответственность:

самостоятельное выполнение заданий под минимальным руководством;

ответственность за результаты выполнения заданий в обучении или профессиональной деятельности.

Задание 1.

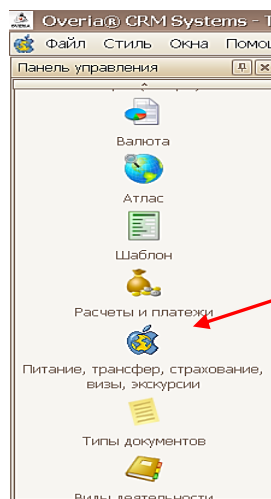
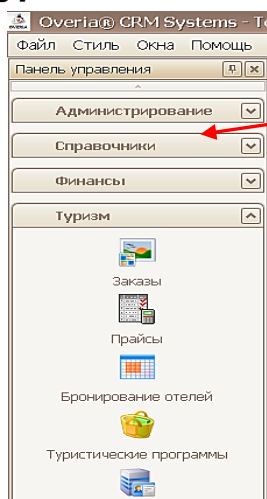
1. Используя справочные материалы и поисковые ресурсы Интернет, произвести анализ информации о существующих типах питания, предоставляемых в средствах размещения.

2. Проанализировать особенности меню у представителей различного вероисповедания;

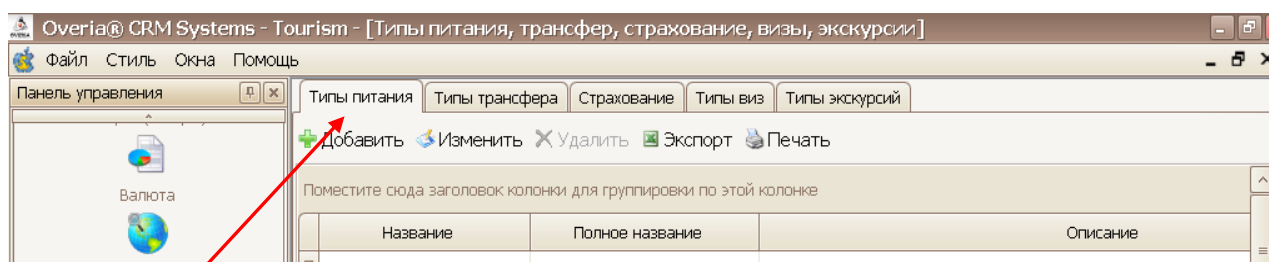
3. Заполнить таблицу "Типы питания", используя нижеописанный алгоритм.

Алгоритм выполнения работы:

1. Войти в меню справочника "Питание, трансфер, страхование, визы, экскурсии":



2. Открыть вкладку "Типы питания":



3. Ознакомиться с элементами таблицы в этой вкладке.

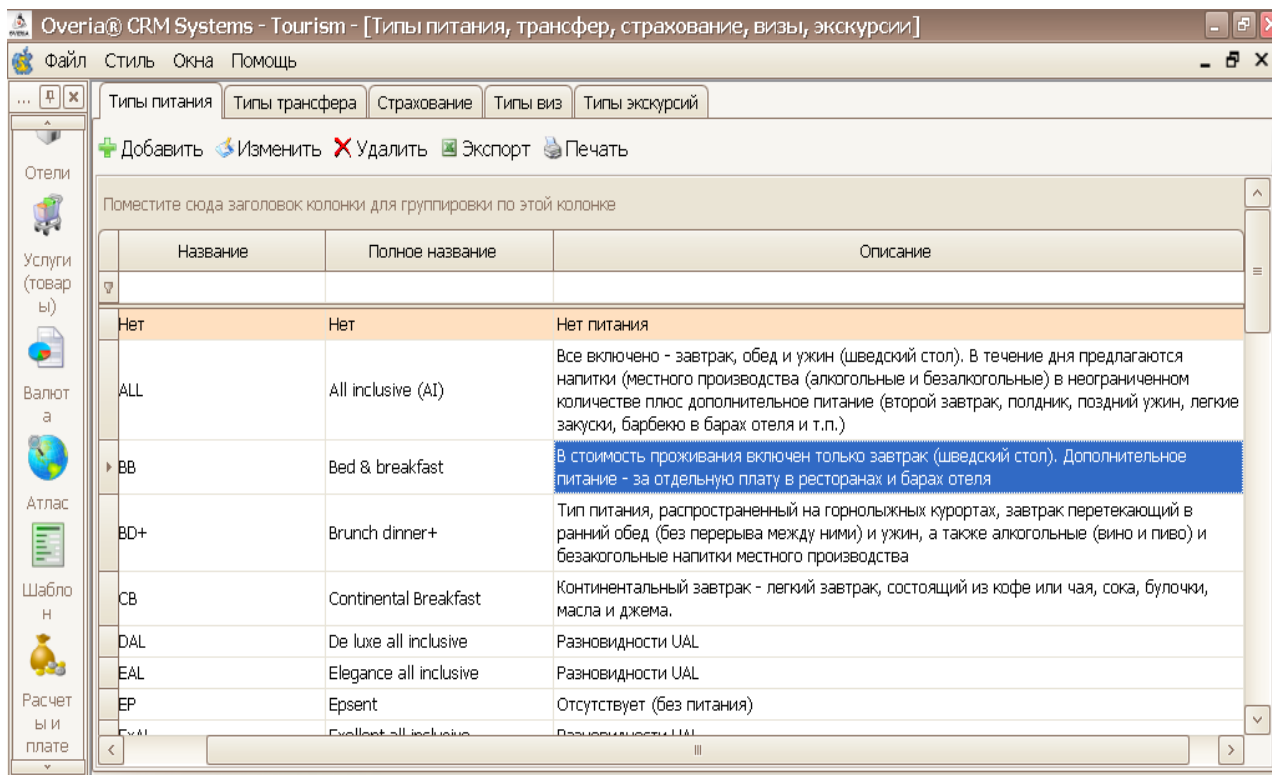
4. Заполнить ячейки таблицы "Типы питания" данными.

Для того, чтобы добавить или изменить строку с данными в этой таблице, необходимо выделить строку, щелкнув по ней мышкой, затем нажать на кнопки "Добавить" или "Изменить" соответственно, либо щелкнуть правой кнопкой мыши по выбранной строке и вызвать контекстное меню с соответствующими пунктами.

В открывшемся окне необходимо внести всю необходимую информацию, по окончании нажать "ОК":

The screenshot shows a dialog box titled "Питание". It contains three input fields: "Краткое название" with the value "ЗВ", "Полное название" with the value "Bed & breakfast", and "Описание" with the text "В стоимость проживания включен только завтрак (шведский стол).
Дополнительное питание - за отдельную плату в ресторанах и барах". To the right of the description field are three vertical buttons: an up arrow, a menu icon, and a down arrow. At the bottom of the dialog are two buttons: "Ok" with a green checkmark icon and "Отмена" with a red X icon.

В главном окне справочника "Типы питания" будут отображены изменения в виде появившейся новой строки в самом начале таблицы:



Overia® CRM Systems - Tourism - [Типы питания, трансфер, страхование, визы, экскурсии]

Файл Стиль Окна Помощь

Типы питания | Типы трансфера | Страхование | Типы виз | Типы экскурсий

Добавить | Изменить | Удалить | Экспорт | Печать

Поместите сюда заголовок колонки для группировки по этой колонке

Название	Полное название	Описание
Нет	Нет	Нет питания
ALL	All inclusive (AI)	Все включено - завтрак, обед и ужин (шведский стол). В течение дня предлагаются напитки (местного производства (алкогольные и безалкогольные) в неограниченном количестве плюс дополнительное питание (второй завтрак, полдник, поздний ужин, легкие закуски, барбекю в барах отеля и т.п.)
BB	Bed & breakfast	В стоимость проживания включен только завтрак (шведский стол). Дополнительное питание - за отдельную плату в ресторанах и барах отеля
BD+	Brunch dinner+	Тип питания, распространенный на горнолыжных курортах, завтрак перетекающий в ранний обед (без перерыва между ними) и ужин, а также алкогольные (вино и пиво) и безалкогольные напитки местного производства
CB	Continental Breakfast	Континентальный завтрак - легкий завтрак, состоящий из кофе или чая, сока, булочки, масла и джема.
DAL	De luxe all inclusive	Разновидности UAL
EAL	Elegance all inclusive	Разновидности UAL
EP	Epsent	Отсутствует (без питания)
EXM	Excellent all inclusive	Разновидности UAL

Таким образом, в процессе заполнения данной таблицы осуществляется запоминание международного обозначения типов питания, а также их характеристик.

Контрольные вопросы:

1. Каково количество номеров различных типов питания в выбранных вами дестинациях?
2. Каково соотношение номеров с различными типами питания в каждом конкретном отеле и дестинации? Соответствует ли это соотношение уровню отелей?
3. Назовите примеры условных обозначений типов размещения. Что они означают?
4. С какой целью используются условные обозначения?

1.3. Лабораторная работа "Работа со справочником "Перевозчики" по дисциплине "Организация туристических путешествий"

Тема 3. Обслуживающий технологический цикл транспортного обеспечения турпродукта

Цель: закрепление теоретических знаний и приобретение практических навыков работы в программном комплексе "ОБЕРИЯ-ТУРИЗМ" при решении практических задач, которые возникают в деятельности туроператоров.

Для выполнения лабораторной работы необходимо обладать следующим минимальным опытом: знание видов транспорта в туризме, их преимуществ и недостатков; знание названий туристических макрорегионов мира и стран, которые в них входят; умение работать в поисковых системах и справочниках Интернет. Данная лабораторная работа предполагает формирование профессиональных компетентностей, которые описаны с помощью дискрипторов:

1) знания:

наименование компаний-перевозчиков на рынке туруслуг;

названия моделей транспортных средств, их вместимость и прочие характеристики;

виды классов обслуживания и бронирования, присутствующих в том или ином средстве передвижения;

2) умения:

анализировать уровень популярности транспортных компаний и типов транспортных средств в той или иной стране (дестинации);

оценивать степень обеспеченности того или иного макрорегиона (страны) необходимыми видами транспортных средств;

оценивать деятельность различных транспортных компаний;

давать характеристику моделям транспортных средств;

эффективно оформлять электронный заказ на получение услуги перевозки, содержащий всю необходимую информацию для туриста и менеджера туристического предприятия;

3) коммуникация:

взаимодействие с другими коллегами, которые выполняют подобное задание;

донесение до профессионалов и непрофессионалов информации о привлекательности видов транспорта и качества;

4) автономность и ответственность:

самостоятельное выполнение заданий под минимальным руководством;

ответственность за результаты выполнения заданий в обучении или профессиональной деятельности.

Задание 1.

1. Выбрать туристический макрорегион.

2. Используя справочные материалы и ресурсы Интернет, провести анализ исследования рынка транспортных перевозок (вид транспорта – по вариантам) на основании критерия успешности транспортных компаний (исходя из количества перевезенных пассажиров, объема прибыли, географии поездок, страны, на территории которой зарегистрирована компания, количества аварий, поломок; состояния транспортного парка).

3. Выбрать 10 компаний, осуществляющих различные виды перевозок.

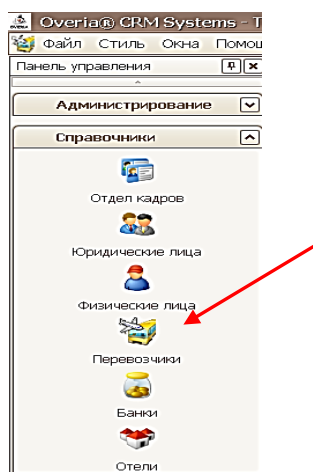
4. Проанализировать парк транспортных средств у выбранных 10 компаний.

5. Проанализировать варианты классов обслуживания и характеристики, которые есть у транспортных средств, находящихся в распоряжении 10 ранее выбранных компаний.

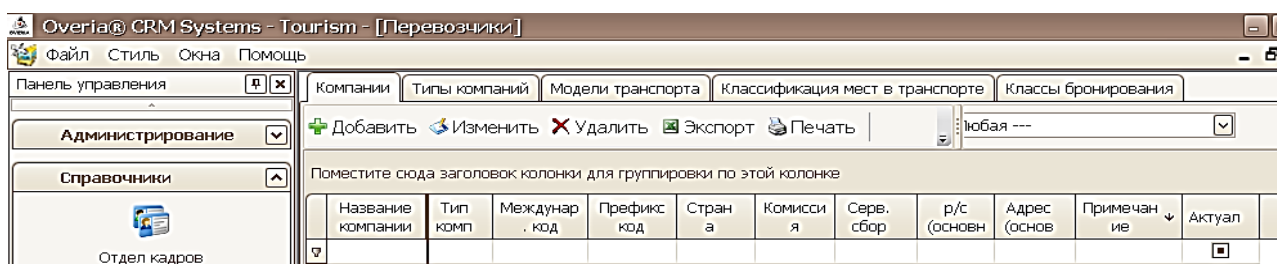
6. Пользуясь собранной информацией, заполнить таблицы во вкладке "Компании", "Типы компаний", "Модели транспорта", "Классификация мест в транспорте" и "Классы бронирования" справочника "Перевозчики".

Алгоритм выполнения работы:

1. Открыть справочник "Перевозчики":



2. Ознакомиться с разделами таблицы этого справочника:



3. Заполнить ячейки таблицы данными.

Для того, чтобы добавить или изменить строку с данными в этой таблице, необходимо выделить строку, щелкнув по ней мышкой, затем нажать на кнопки **"Добавить"** или **"Изменить"** соответственно, либо щелкнуть правой кнопкой мыши по выбранной строке и вызвать контекстное меню с соответствующими пунктами.

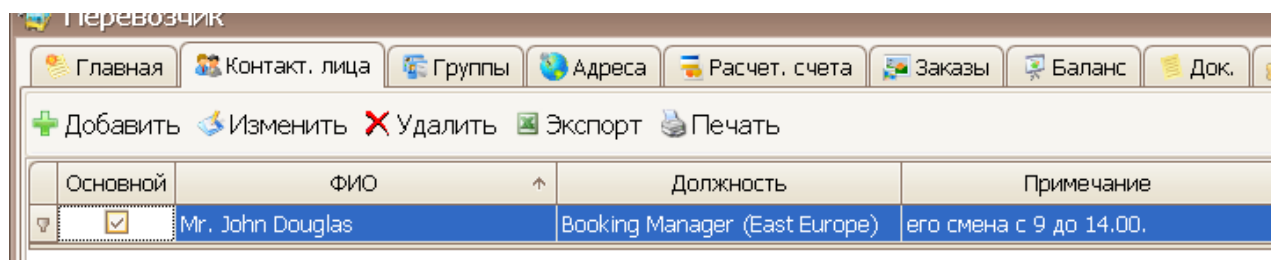
Для того, чтобы заполнить информацию о компании, необходимо открыть вкладку **"Компании"** и нажать кнопку **"Добавить"**. В открывшемся окне расположено несколько вкладок, которые заполняются последовательно.

Информация для вкладки **"Главная"** будет иметь такой вид:

The screenshot shows the 'Главная' (Main) form for adding a company. The form contains the following fields and options:

- Тип: Авиакомпания
- Актуальность:
- Название: US Airways
- Полное назв.: US Airways
- Рабочее назв.: US Airways
- Назв. англ.: US Airways
- Страна: США
- Процент комиссии программ: 3,00%
- ОКПО: [empty]
- Телефо: 800-428-4322
- Налог. номер: [empty]
- Фак: [empty]
- № налог свид.: [empty]
- Web-site: tp://www.usairways.com
- Плательщик НДС:
- E-mail: [empty]
- Код IATA: US
- Префикс-код: 037
- Комиссия: 1%
- Вид деятельности: Деятельность: Транспорт и логистика, Авиатранспорт
- Примечание: [empty]

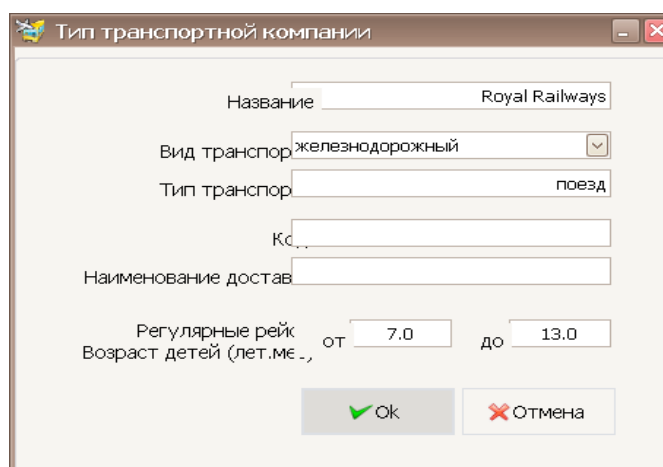
Далее следует заполнить таблицу во вкладке "Контактные лица":



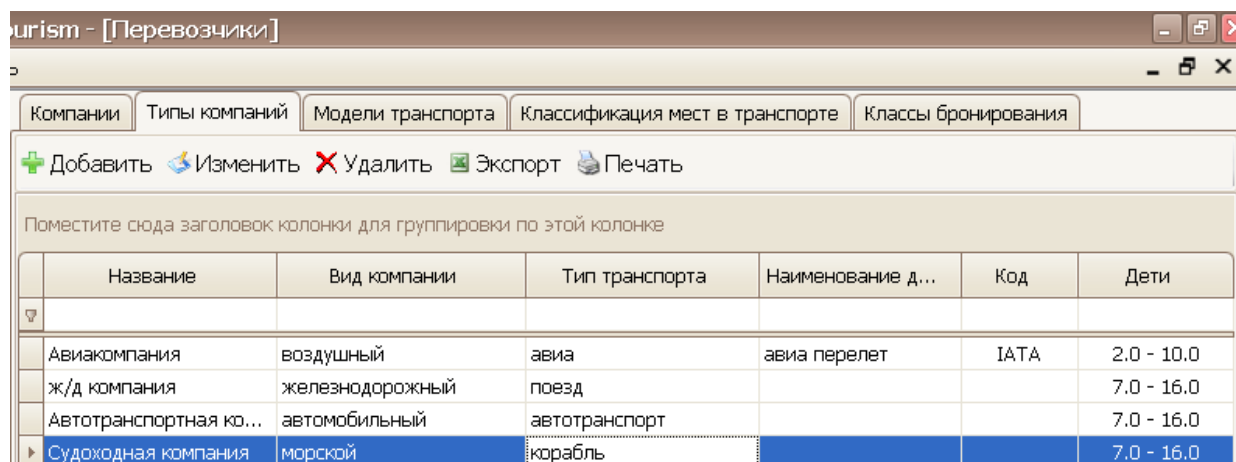
Все остальные вкладки в данной лабораторной работе задействованы не будут.

После заполнения вкладок окна "Перевозчик" следует его закрыть и просмотреть все изменения в главной таблице.

Далее работа производится в окне "Типы компаний". Для того, чтобы внести информацию о новой транспортной компании, следует нажать на значок "Добавить" и ввести данные в следующее окно:



После внесения новых данных таблица вкладки "Типы компаний" может иметь такой вид:



Далее работа осуществляется в окне **"Модели транспорта"**. Как и в предыдущих случаях, следует нажать кнопку **"Добавить"**, чтобы получить возможность внести новые данные. Результатом заполнения таблицы в этом окне может стать следующее:

Тип транспорта	Название	Количество мест
авиа	DC-10	70
авиа	Боинг-747	100
авиа	ТУ-134	55
автотранспорт	Богдан	36
автотранспорт	Газель	23
автотранспорт	Икарус	45
поезд	Экспресс	200
корабль	"TITANIC"	542

Следующим шагом заполнения справочника **"Перевозчики"** является работа со вкладкой **"Классификация мест в транспорте"**. При нажатии на значок **"Добавить"** открывается окно, где размещаются следующие данные:

Класс мест - Изменить

Тип компании: Авиакомпания

Название: первый

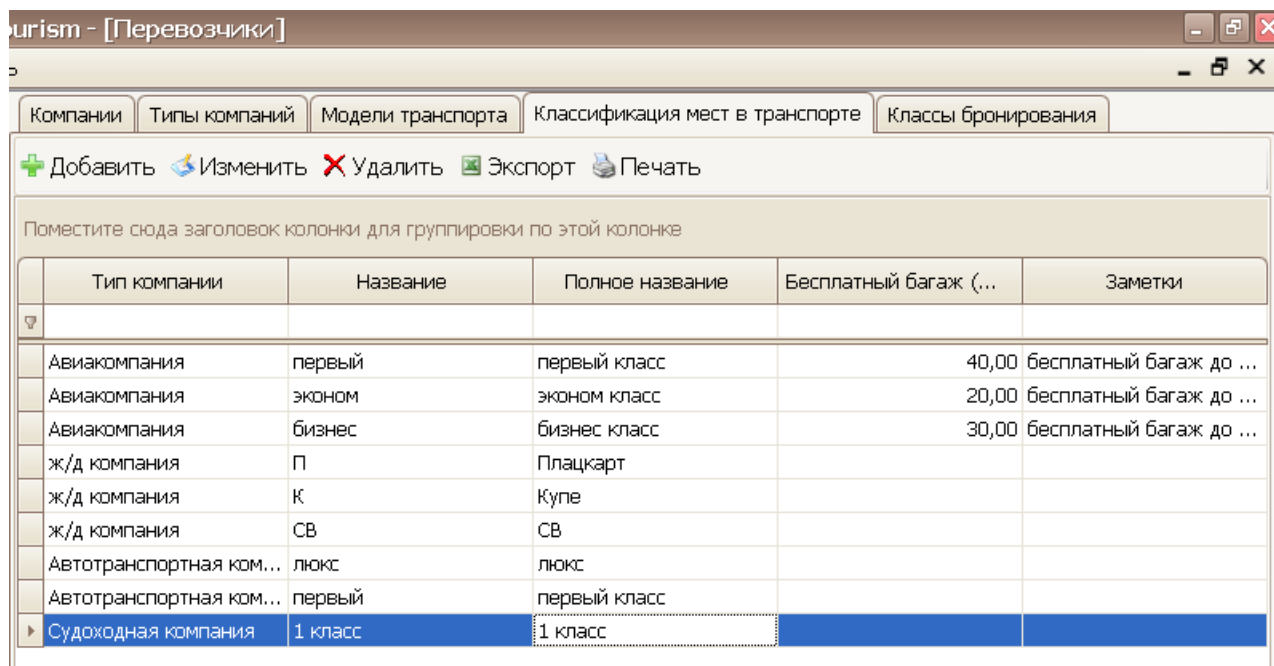
Полное назв.: первый класс

Бесплатный багаж (до): 40,00

Заметки: бесплатный багаж до 40 кг

Ok Отмена

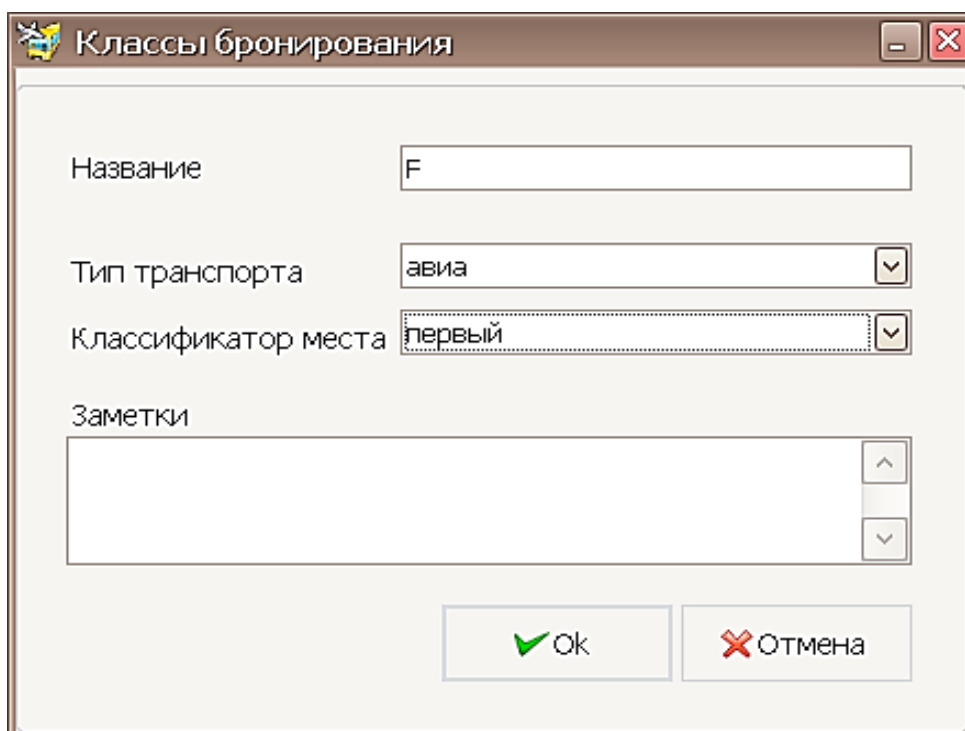
После внесения всей необходимой информации главная таблица этой вкладки имеет следующий вид:



The screenshot shows a window titled "urism - [Перевозчики]". It has several tabs: "Компании", "Типы компаний", "Модели транспорта", "Классификация мест в транспорте", and "Классы бронирования". The "Классы бронирования" tab is active. Above the table are buttons: "+ Добавить", "Изменить", "X Удалить", "Экспорт", and "Печать". Below the buttons is a text prompt: "Поместите сюда заголовок колонки для группировки по этой колонке". The table has five columns: "Тип компании", "Название", "Полное название", "Бесплатный багаж (...)", and "Заметки". The table contains several rows, with the last row highlighted in blue:

Тип компании	Название	Полное название	Бесплатный багаж (...)	Заметки
Авиакомпания	первый	первый класс	40,00	бесплатный багаж до ...
Авиакомпания	эконом	эконом класс	20,00	бесплатный багаж до ...
Авиакомпания	бизнес	бизнес класс	30,00	бесплатный багаж до ...
ж/д компания	П	Плацкарт		
ж/д компания	К	Купе		
ж/д компания	СВ	СВ		
Автотранспортная ком...	люкс	люкс		
Автотранспортная ком...	первый	первый класс		
Судоходная компания	1 класс	1 класс		

Завершающим шагом наполнения справочника "Перевозчики" является заполнение таблицы во вкладке "Классы бронирования". При нажатии на значок "Добавить" открывается окно, где размещаются следующие данные:

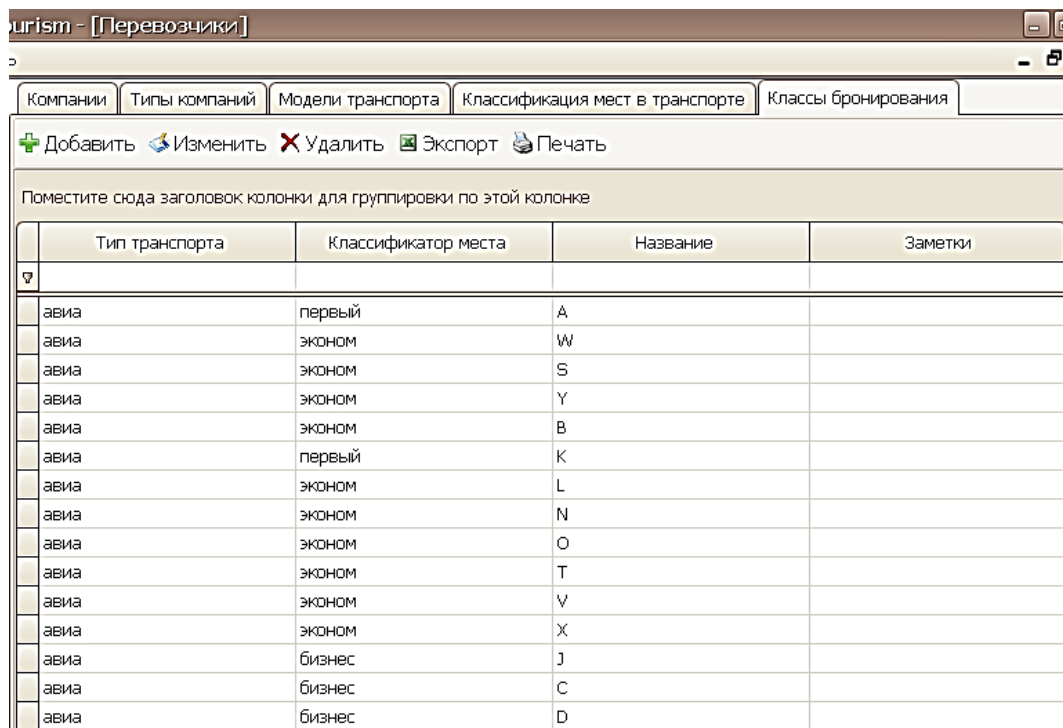


The dialog box titled "Классы бронирования" contains the following fields:

- Название: F
- Тип транспорта: авиа
- Классификатор места: первый
- Заметки: (empty text area with scroll arrows)

At the bottom, there are two buttons: "Ok" (with a green checkmark) and "Отмена" (with a red X).

После внесения всей необходимой информации главная таблица этой вкладки имеет следующий вид:



Тип транспорта	Классификатор места	Название	Заметки
авиа	первый	A	
авиа	эконом	W	
авиа	эконом	S	
авиа	эконом	Y	
авиа	эконом	B	
авиа	первый	K	
авиа	эконом	L	
авиа	эконом	N	
авиа	эконом	O	
авиа	эконом	T	
авиа	эконом	V	
авиа	эконом	X	
авиа	бизнес	J	
авиа	бизнес	C	
авиа	бизнес	D	

Стоит отметить, что при бронировании авиабилетов необходимо учитывать их класс, описание которых представлено в таблице 2.

Таблица 2

Типы бронирования авиабилетов

Условное обозначение	Описание
1	2
Первый класс	
R	сверхзвуковой класс
P	премиальный первый класс
F	первый класс
A	первый класс со скидкой
Бизнес-класс	
J	премиальный бизнес-класс
C	бизнес-класс
D	бизнес-класс со скидкой
Z	
I	

1	2
Экономический класс	
W	экономический премиальный
S	экономический класс
Y	
B	экономический со скидкой
H	
K	экономический со скидкой
L	
M	туристический класс (экономический со скидкой)
N	экономический со скидкой
O	
T	
V	экономический со скидкой (молодежный класс)
X	экономический со скидкой
E	челночный тариф, резервирование не разрешено; места подтверждаются при регистрации
U	челночный тариф; резервирование не требуется; места гарантированы
G	групповой класс – резервирование при определенных условиях
O	экономический со скидкой

Класс бронирования – это буквенное обозначение квоты мест на рейсе, соответствующей тому или иному тарифу. Класс авиабилета определяет тот сервис, который пассажир получит в течение полета. Так, если обычный ужин, включенный в стоимость билета, предложат всем независимо от класса, то бесплатные алкогольные напитки будут предоставлены только пассажирам первого класса.

Контрольные вопросы:

1. Какие транспортные компании вы выбрали как самые успешные? В чем выражен их успех?
2. Что показал анализ парка транспортных средств выбранных компаний?
3. Какие существуют типы обслуживания пассажиров в процессе осуществления перевозок? Какие из них действуют на выбранных вами транспортных средствах?
4. По каким критериям классифицируют места в транспортных средствах?

1.4. Лабораторная работа "Создание информационной базы данных о типах и видах виз стран Шенгенского соглашения" по дисциплине "Основы туризма"

Тема 6. Туристические формальности

Цель: формирование практических навыков работы в программном комплексе "ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ", посредством решения прикладных задач предприятий сферы туризма.

Для выполнения лабораторной работы необходимо обладать следующим минимальным опытом: знание стран Шенгенского соглашения, типов и видов виз шенгенской зоны, умение работать в поисковых системах и справочниках Интернет.

Данная лабораторная работа предполагает формирование профессиональных компетентностей, которые описаны с помощью дескрипторов:

1) знания:

знание основных особенностей и визовых формальностей стран Шенгенского соглашения;

2) умения:

эффективно работать со справочными материалами, а также с системами поиска информации в Интернет;

самостоятельно и грамотно заполнять и вести базы данных;

точно определить страну, визу которой необходимо открывать, если турист пересекает несколько стран;

3) коммуникация:

взаимодействие с другими коллегами, которые выполняют подобное задание;

взаимодействие с посольствами и консульствами различных стран;

4) автономность и ответственность:

самостоятельное выполнение заданий под минимальным руководством;

ответственность за результаты выполнения заданий в обучении или профессиональной деятельности.

Задание 1.

Представьте, что вы являетесь менеджером туроператора "12 месяцев". Кроме ориентации на внутренний и въездной туризм руководство вашего предприятия решило выйти рынок выездного туризма. На предприятии уже 2 года уверенно используете в своей работе программный комплекс "ОБЕРИЯ-ТУРИЗМ", но поскольку не формировалась информация о различных типах и видах виз до этого, данный раздел "**Справочника**" пуст. Типы виз Шенгенской зоны представлены в табл. 3.

Таблица 3

Визы Шенгенской зоны, их типы

Виды	Характеристика
Аэропортовая транзитная виза (тип А)	Выдается тем, кто совершает авиаперелет транзитом через страну Шенгенской группы. Подразумевает разрешение на пребывание на транзитной территории зоны аэропорта страны-участницы, но не дает права перемещения внутри страны
Шенгенская транзитная виза (тип В)	Выдается, когда человек следует через территорию одного и более государств Шенгенской зоны на любом виде наземного транспорта. Срок ее действия варьируется от 1 до 5 дней
Шенгенская краткосрочная виза (тип С)	Выдается в случае, если человек въезжает на территорию Шенгенской зоны на срок не более 90 дней
С1	Виза позволяет находиться на территории Шенгена до 30 дней
С2 и С3	Визы дают право на пребывание в Шенгенских странах до 90 дней, при этом третья действительна в течение года, а у второй – срок действия лишь полгода
С4	Ограничение на суммарное присутствие в странах Шенгена до 90 дней, но срок ее действия варьируется от года до пяти лет
Однократные – двукратные шенгенские визы	Право на въезд в шенгенскую зону именно через ту страну, чьим посольством она была выдана. Въехать на территорию шенгенских стран возможно единоразово (или дважды)
Многократные визы (мультивизы)	Выдается одной из стран Шенгенского соглашения, но по ней гражданин может въезжать в любое государство-участницу. Выдаются на срок от месяца до года

ской зоны, в поле "**Заметки**" к общей характеристике типа или вида виз необходимо добавить информацию о правилах оформления виз и список документов, необходимых для оформления данной визы.

Название	Полное название	Название англ.	Примечание
☐			
— Не определено —	— Не визначено —	— Not specified —	
Туристическая виза	Туристическая виза		
Аэропортовая транзитная виза (▶)	Шенгенская виза		Виза выдаётся тем, кто совершает авиаперелет транзитом через страну Шенгенской группы. Она подразумевает под собой разрешение на пребывание на транзитной территории зоны аэропорта страны-участницы, но не даёт права перемещения внутри страны

Результатом данной работы является информационный блок с полным описанием всех необходимых типов виз и правилами их оформления.

Контрольные вопросы:

1. Какие существуют типы и виды виз?
2. Как возможно систематизировать информацию о различных типах и видах виз и правилах их оформления при помощи раздела "**Типы виз**" модуля "**Справочники**"?
3. Какие функции позволяет выполнять экспортирование данных о визовых формальностях в таблицу программного обеспечения Microsoft Excel?

1.5. Лабораторная работа: "Анализ документооборота в процессе продажи тура и подготовки туриста к путешествию" по дисциплине "Организация туризма: туроперейтинг"

Тема 6. Технологические циклы процесса реализации туров

Цель: закрепить теоретические знания и сформировать практические навыки анализа документооборота при организации и продажи тура с помощью программного комплекса "ОБЕРИЯ-ТУРИЗМ".

Лабораторная работа направлена на формирование профессиональных компетентностей касательно способности проектировать процессы документального подтверждения взаимоотношений между участниками логистической цепи "туроператор – турагентство – турист".

Для этого необходимо знать:

перечень документов, которые собираются для открытия виз, в том числе в страны Шенгенской зоны;

последовательность осуществления бронирования тура, его подтверждения и продажи;

документооборот в процессе продажи тура.

При выполнении лабораторной работы необходимо уметь:

пользоваться программным комплексом "ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ" для фиксации типов документов.

Необходимо также иметь следующий уровень коммуникации: взаимодействовать и сотрудничать с широким кругом лиц: коллегами, руководителями, клиентами).

Требования к автономности и ответственности:

самостоятельное и своевременное выполнение заданий;

ответственность за полученные результаты.

Описание деловой ситуации: в турагенство обратились молодые люди, которые хотят поехать в экскурсионный автобусный тур по Европе. После проведенной беседы был выбран тур в Чехию "Шесть прекрасных мгновений" по маршруту: Львов – Прага – Карловы Вары – Дрезден – Львов.

Задание 1.

Составить и внести в систему "ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ" список документов, которые:

а) передает в турагенство турист для получения визы;

б) предоставляет турагенство перед отправлением туриста по выбранному маршруту;



в) устанавливают правоотношения между турагенством и туроператором при продаже тура;


г) устанавливают правоотношения между турагенством и туристом при продаже тура.

Взаимодействие между контрагентами представьте схематично.






Алгоритм выполнения задания:

1. Выбрать на Панели управления модуль "**Справочники**" и войти во вкладку "**Типы документов**".

2. Для того, чтобы добавить или изменить строку с данными в таблице **"Типы документов"**, выделить строку и нажать на кнопку  **Добавить** или  **Изменить**.

Панель управления 






Документы | **Документы туриста** | Статусы документа | Подтип документа | Формат файла

Поместите сюда заголовок колонки для группировки по этой колонке


	Наименование	Код	Описание
▾			
▶	договор	ДТ	
	подтверждение(base)	ПА	
	калькуляция(base)	КА	
	отчет(base)	ОА	
	ваучер(base)	ВА	
	копия паспорта	КП	
	Копия карточки	КК	
	Заявка	ЗК	
	Ваучер	Ва	
	Подтверждение	пд	

3. Список документов, который может понадобиться от туриста для формирования заказа, занести в систему отдельно с использованием вкладки **"Документы туриста"**.



Поместите сюда заголовок колонки для группировки по этой колонке



	№	Наименование	Описание
▾			
▶	1	Паспорт	Паспорт
	2		

Документ туриста 

Наименование

Описание

Номер  

4. Во закладке **"Статус документов"** аналогичным способом указать возможные статусы документов: принят, отклонен, обработан, подтвержден и т. д.

5. Также можно указать подтип документа и формат файла.

Контрольные вопросы:

1. Опишите последовательность процесса приобретения тура.
2. Какие документы предоставляет турист для оформления визы?
3. Каким образом осуществляется движение денежных средств по цепи турист – турагент – туроператор?
4. В каких модулях программы "ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ" будут использованы внесенные данные о типах документов?

1.6. Лабораторная работа: "Определение основных видов деятельности ООО "Алма Тревел" и их отражение в программном комплексе "ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ" по дисциплине "Правовое регулирование туристической деятельности"

Тема 2. Правовые основы создания субъектов туристической деятельности

Цель: закрепить теоретические знания и сформировать практические навыки работы в программном комплексе "ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ" при решении практических задач, которые возникают при создании туристического предприятия.

Теоретической основой выполнения лабораторной работы являются следующие знания: правовой статус субъектов туристических правоотношений, организационно-правовые формы предпринимательской деятельности; правовые основы легализации предпринимательской деятельности.

Данная лабораторная работа предполагает формирование профессиональных компетентностей, которые описаны с помощью дескрипторов:

1) знания:

порядок и сущность легализации субъектов туристической деятельности;

существующие организационно-правовые формы предпринимательской деятельности;

2) умения:

решать проблемные задания, составлять необходимые документы и выполнять другую работу, связанную с правовыми аспектами туристической деятельности;

3) коммуникация:

взаимодействие с другими коллегами, которые выполняют подобное задание;

4) автономность и ответственность:

самостоятельное выполнение заданий под минимальным руководством;

ответственность за результаты выполнения заданий в процессе обучения или профессиональной деятельности.

Задание 1.

1. Определить основные виды деятельности ООО "Алма Тревел".

Одним из этапов создания туристического предприятия является определение основных видов деятельности и их отражение в уставных документах. Используя выписку из протокола общего собрания участников ООО "Алма Тревел" сформировать в программном продукте "ОБЕРИЯ-ТУРИЗМ" информацию об основных видах деятельности общества.

Выписка из протокола №1 ООО "Алма Тревел"

На общем собрании участников ООО "Алма Тревел" было определено, что предметом деятельности общества является:

полиграфическая деятельности и связанные с ней услуги;

деятельность отелей: предоставление мест для временного проживания в отелях, включая туристические, мотелях, в отелях с конференц-залами;

предоставление других мест для временного проживания: предоставление мест другими средствами размещения для временного проживания: в туристических лагерях, летних домиках, квартирах,

которые сдаются во время отпусков, на площадках для кемпингов и строениях на территории кемпингов, в семейных пансионатах, сельских усадьбах, молодежных и горных турбазах и т. д.;

деятельность ресторанов – продажа готовой еды и напитков, предназначенных, преимущественно, для потребления на месте, иногда с показом развлекательных программ в учреждениях ресторанного хозяйства: в ресторанах, в ресторанах и кафе самообслуживания, в учреждениях быстрого обслуживания (закусочных, вареничных, и т. д.), в ресторанах с отпуском еды домой, в киосках, кафе, в вагонах-ресторанах железнодорожных и других организациях ресторанного хозяйства, которые обслуживают пассажиров различных видов транспорта;

деятельность транспорта и связи: услуги по организации путешествий;

деятельность морского транспорта: аренда прогулочных судов с экипажем;

услуги по организации путешествий: туристическая деятельность: реализация и предоставление комплекса туристических услуг, в состав которых входят услуги перевозки, размещения, консультации и планирование маршрутов, организация индивидуальных поездок и другие туристические услуги (посещение объектов культуры, организация отдыха и развлечений, реализация сувенирной продукции и т. д.); посредническая деятельность турагентов по реализации туристического продукта туроператоров; деятельность экскурсоводов (гидов); продажа и резервирование билетов с любой целью (отпуск, командировка и т. д.) для поездки на все виды транспорта;

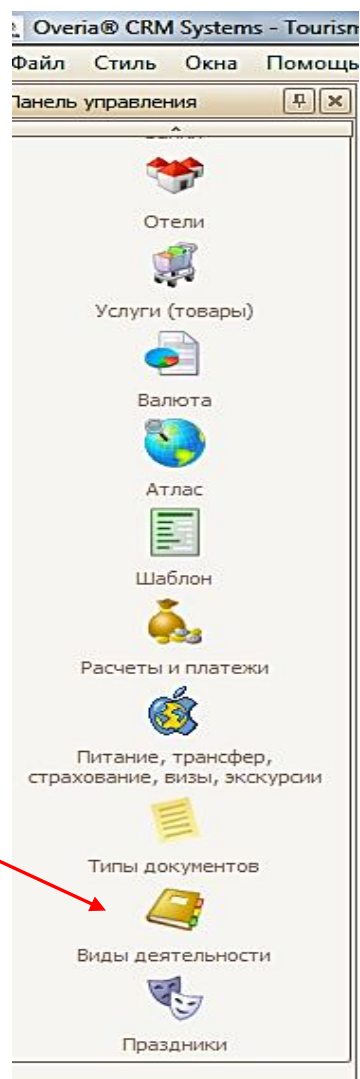
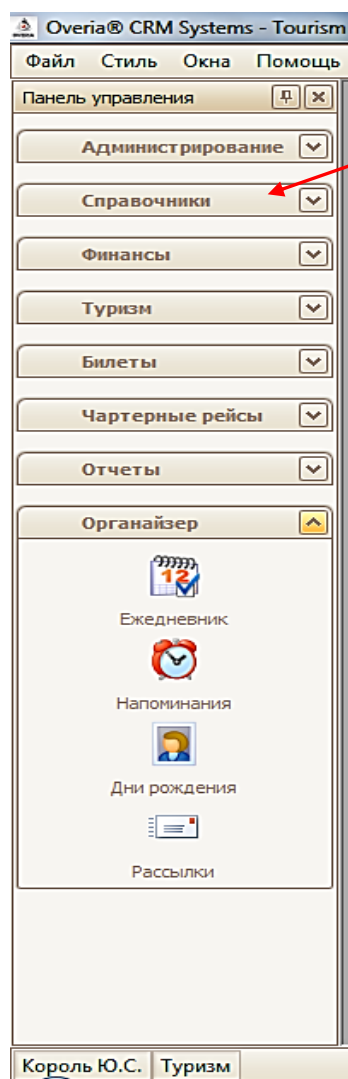
вспомогательные услуги в сфере финансового посредничества и страхования;

рекламная деятельность: планирование и проведение рекламных компаний: создание и размещение рекламы на афишах, рекламных стендах, в витринах, демонстрационных залах, на транспортных средствах и т. д.; распространение или доставка рекламных материалов или образцов; реклама в средствах массовой информации, предоставление в аренду мест для рекламы.

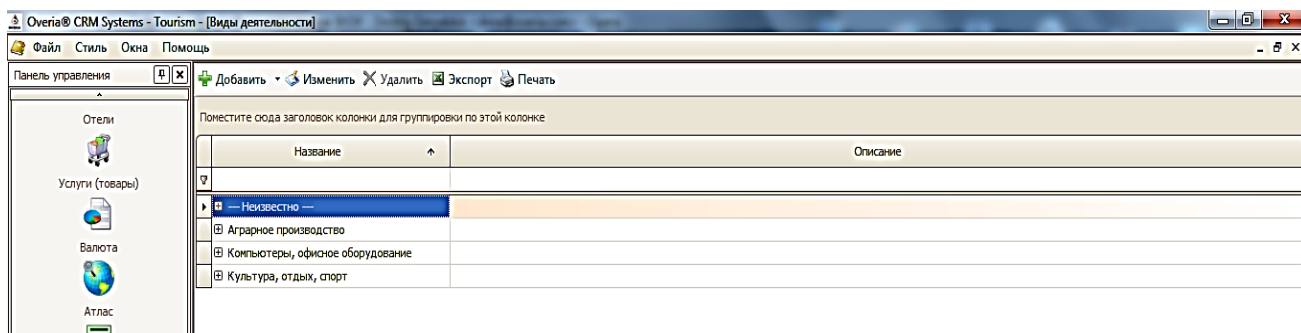
2. Заполнить в модуле "Справочники" блок "**Виды деятельности**".

Алгоритм выполнения задания:

1. Войти в меню "Справочники"

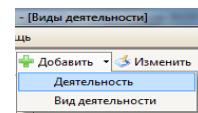


2. Открыть вкладку "Виды деятельности"



3. Добавить виды деятельности в соответствии с учредительными документами. Для того, чтобы добавить какой-либо вид деятельности

необходимо нажать на кнопку **"Добавить"** или **"Изменить"** и, щелкнув правой кнопкой мыши по вкладкам **"Деятельность"** или **"Виды деятельности"**, вызвать контекстное меню. В открывшемся окне необходимо внести всю необходимую информацию, по окончании нажать **"ОК"**.



После внесения всей информации о видах деятельности, содержащейся в учредительных документах, во вкладке **"Виды деятельности"** отобразится следующее:

Название	Описание
— Неизвестно —	
Аграрное производство	
Компьютеры, офисное оборудование	
Культура, отдых, спорт	
Туризм	
Поместите сюда заголовок колонки для группировки по этой колонке	
Название	Описание
Реализация и предоставление туристических услуг	Услуги перевозки, услуги размещения, консультации и планирование маршрутов, организация индиви...
посредническая деятельность	реализация туристического продукта туроператора
продажа и резервирование билетов	

Внесение информации о видах деятельности ООО "Алма Тревел" даст возможность использовать ее при работе с контрагентами во вкладке **"Юридические лица"**.

Контрольные вопросы:

1. Назовите организационно-правовые формы предпринимательской деятельности в туризме.
2. Охарактеризуйте этапы создания туристического предприятия.
3. Какие документы необходимы для государственной регистрации туристического предприятия?
4. В каких модулях программы "ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ" будет использована информация о видах деятельности?

1.7. Лабораторная работа: Порядок заключения договоров с контрагентами и их отражение в программном комплексе "ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ" по дисциплине "Правовое регулирование туристической деятельности"

Тема 7. Правовое регулирование договорных правоотношений в туристической деятельности

Цель: закрепить теоретические знания и сформировать практические навыки работы в программном комплексе "ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ" при решении практических задач, которые возникают в процессе заключения договоров с контрагентами.

Теоретической основой выполнения лабораторной работы являются знания правовых аспектов договорных отношений между туроператорами, турагентами и другими субъектами предпринимательской деятельности в туризме, а именно, основные положения о договоре, видах договоров, в том числе характеристика агентского договора, порядок его заключения, ответственность сторон и прочее.

Данная лабораторная работа предполагает формирование профессиональных компетентностей, которые описаны с помощью дескрипторов:

1) знания:

правовых основ договорных отношений между субъектами туристической деятельности;

порядка заключения агентских договоров между субъектами туристической деятельности или между субъектами туристической деятельности и другими участниками договорных отношений;

ответственности сторон в случае неисполнения договорных обязательств;

2) умения:

решать проблемные задания, составлять необходимые документы и выполнять другую работу, связанную с правовыми аспектами туристической деятельности;

3) коммуникация:

взаимодействие с другими коллегами, которые выполняют подобное задание;

4) автономность и ответственность:

самостоятельное выполнение заданий под минимальным руководством;

ответственность за результаты выполнения заданий в процессе обучения или профессиональной деятельности.

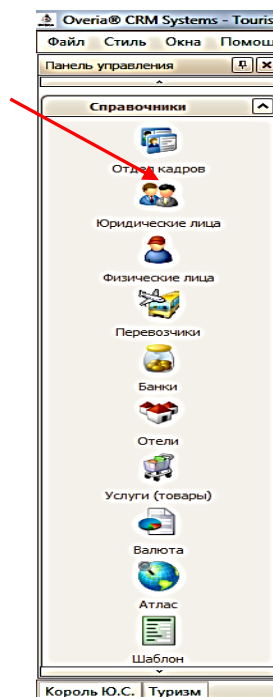
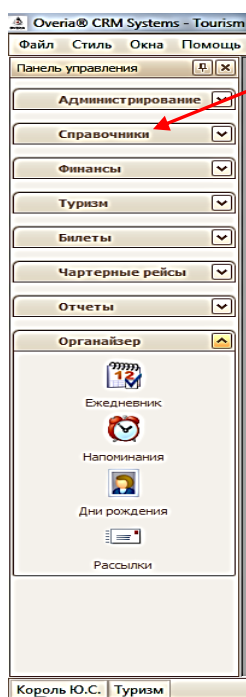
Задание 1.

1. Сформировать перечень юридических лиц, которые являются контрагентами/партнерами ООО "Алма Тревел".

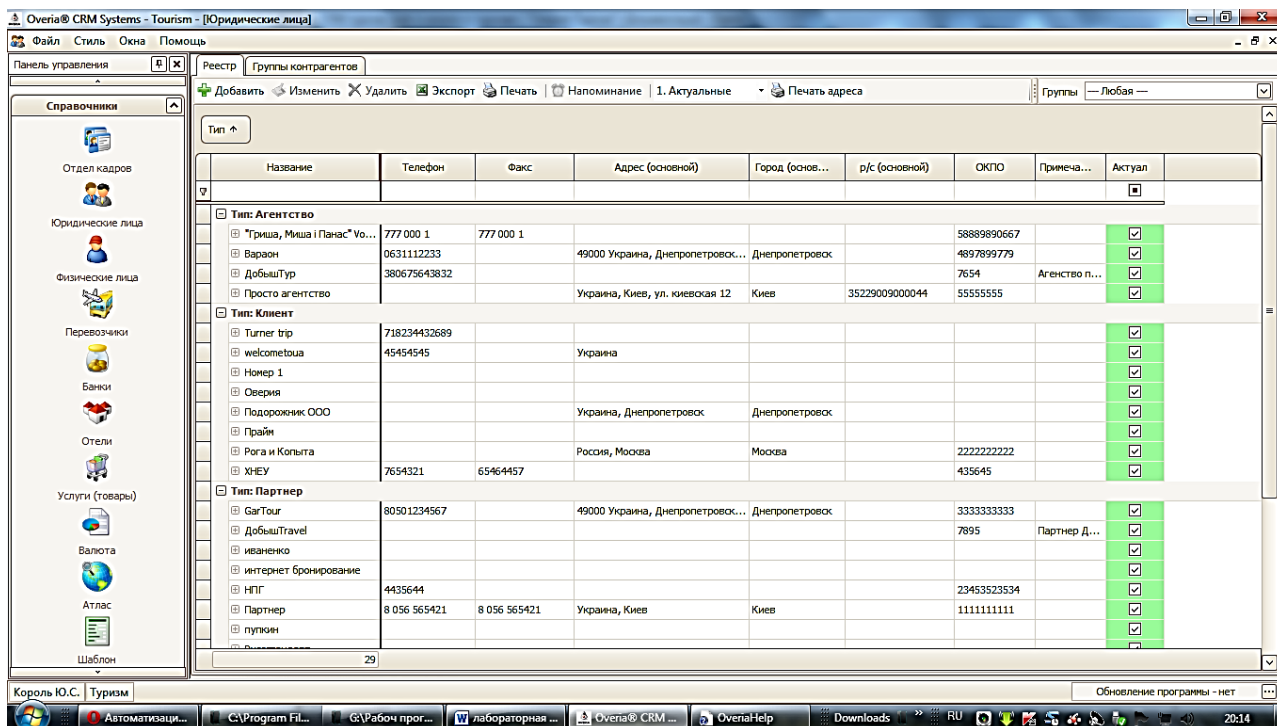
2. Составить пакет агентских договоров, которые будут заключаться с туроператорами/турагентами, гостиницами, перевозчиками, страховыми компаниями.



Алгоритм выполнения задания:

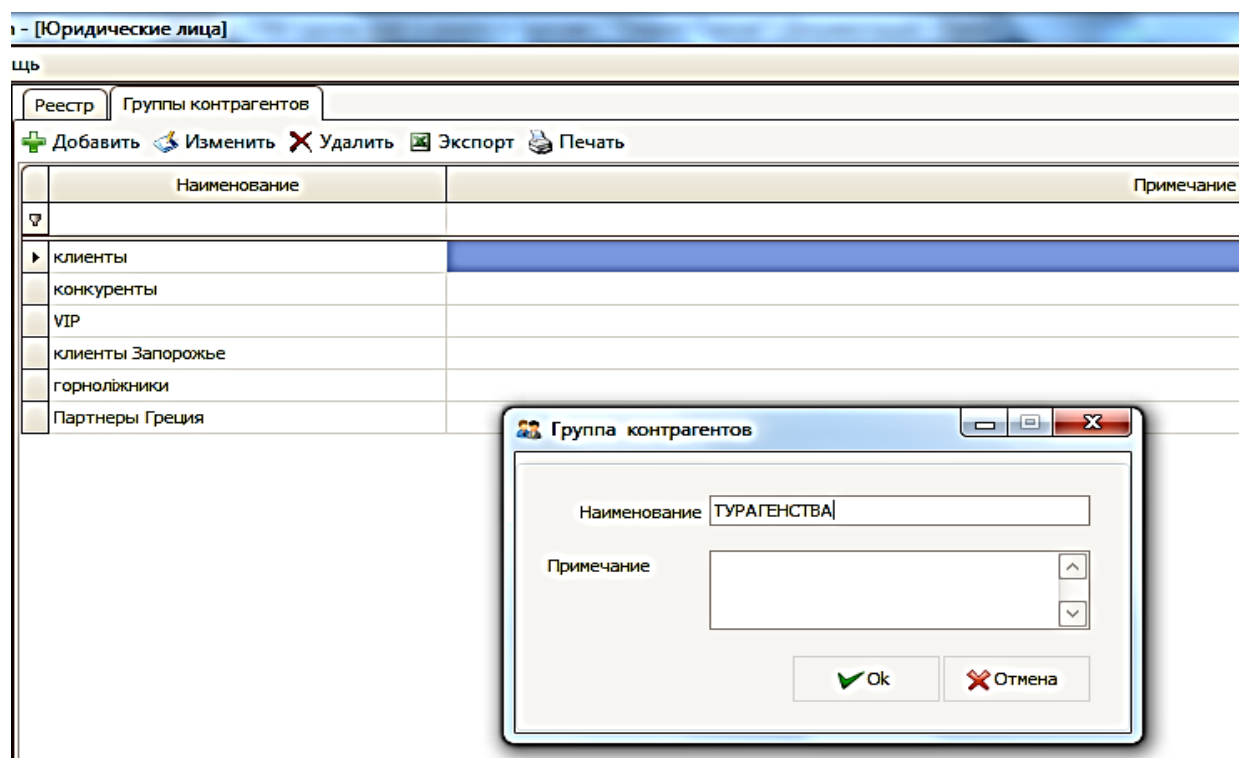
1. Войти в меню "Справочники":



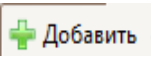
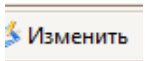
2. Открыть вкладку "Юридические лица":

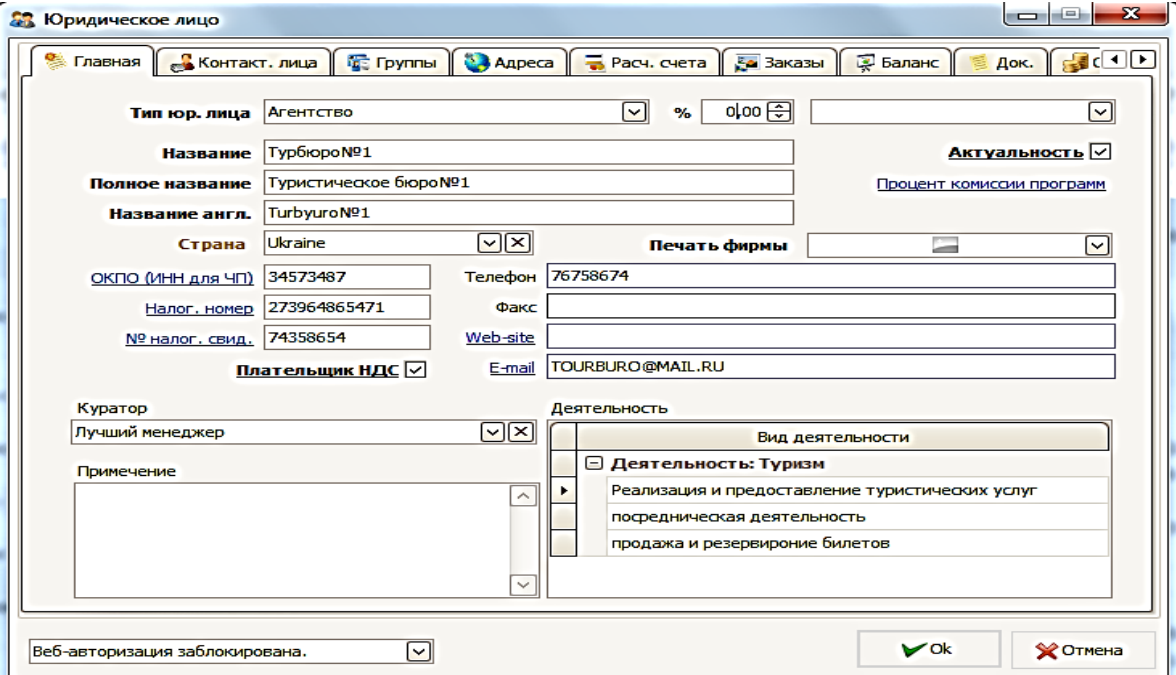


Для добавления основных контрагентов/партнеров ООО "Алма Тревел" необходимо во вкладке "Группы контрагентов" нажать на кнопку  **Добавить**, вызвав контекстное меню, в которое вносится наименование группы и необходимые примечания, и нажать .



Такие же операции осуществить со всеми контрагентами ООО "Алма Тревел".

Для того, чтобы добавить или изменить данные о юридическом лице-контрагенте, необходимо во вкладке "Юридические лица" нажать на кнопку  или выделить строку, щелкнув по ней мышкой, затем нажать кнопку  вызвав контекстное меню с соответствующими пунктами.



Юридическое лицо

Главная Контакт. лица Группы Адреса Расч. счета Заказы Баланс Док.

Тип юр. лица: Агентство %: 0,00

Название: Турбюро№1 Актуальность:

Полное название: Туристическое бюро№1 Процент комиссии программ

Название англ.: Turbyuro№1

Страна: Ukraine Печать фирмы

ОКПО (ИНН для ЧП): 34573487 Телефон: 76758674

Налог. номер: 273964865471 Факс

№ налог. свид.: 74358654 Web-site

Плательщик НДС: E-mail: TOURBURO@MAIL.RU

Куратор: Лучший менеджер Деятельность

Примечание

Вид деятельности

- Деятельность: Туризм
 - Реализация и предоставление туристических услуг
 - посредническая деятельность
 - продажа и резервирование билетов

Веб-авторизация заблокирована. Ok Отмена

В появившемся окне необходимо ознакомиться и заполнить все поля вкладки "Главная". При заполнении основных данных существуют следующие ограничения:

ОКПО (ИНН для ЧП) – 8 цифр.

Налоговый номер – 12 цифр.

№ налогового свидетельства – 8 цифр.

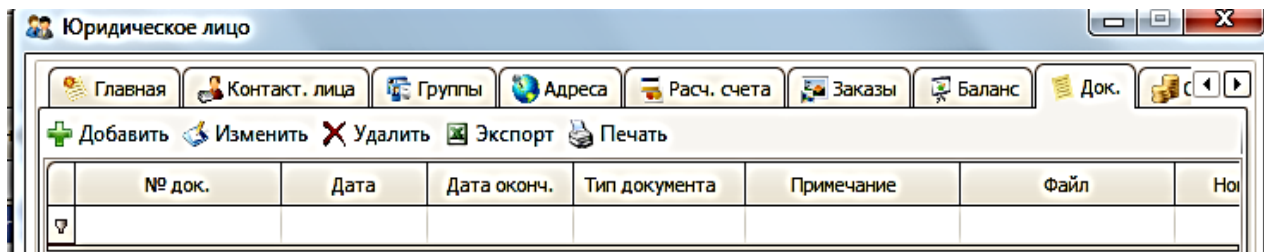
e-mail – согласно правилам написания адреса электронной почты.

Актуальность – актуальность юр. лица.

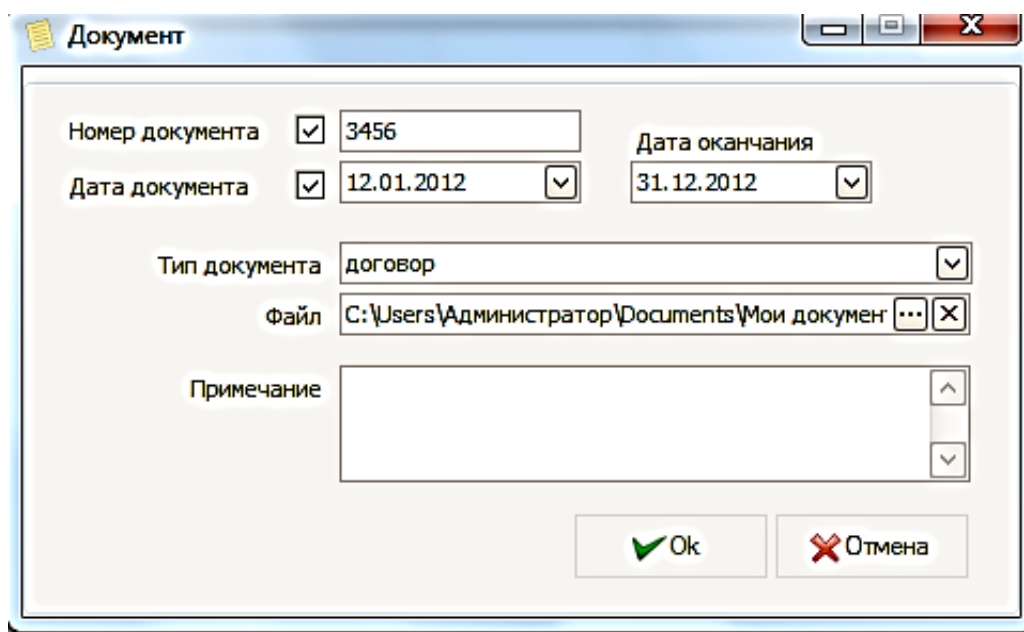
"Тип юр. лица" и "Деятельность" заполняются из списков. Поля "Тип юр. лица", "Название", "Полное название" обязательны для заполнения.

После заполнения вкладки "Главная" необходимо заполнить вкладки "Контактные лица", "Группы", "Адреса", "Расчетные счета", "Заказы", "Документы".

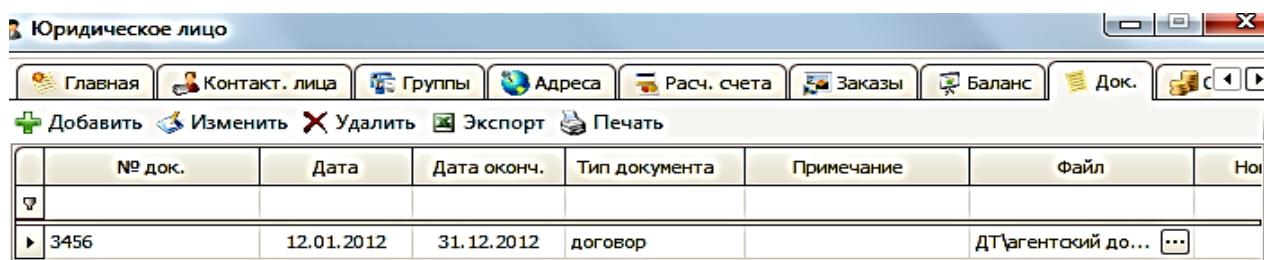
Для отображения заключенных агентских договоров с контрагентами необходимо во вкладке "**Документы**", предназначенной для связи файлов документов с контрагентами системы, сформировать агентский договор.



Для добавления документа необходимо нажать на кнопку "**Добавить**", вызвав контекстное меню:



В данном контекстном меню внести все необходимые сведения (номер документа, дату заключения и срок действия договора, тип документа и составленный агентский договор) и нажать кнопку "**ОК**". В результате информация о существующих договорах с контрагентами отражается в окне "**Документы**" вкладки "**Юридические лица**".



В случае изменения условий договора, продления срока действия договора или его прекращения необходимо нажать на кнопку, вновь вызвав контекстное меню, и внести соответствующие изменения.

Контрольные вопросы:

1. Дайте определение понятиям "агентский договор", "договор комиссии".
2. Какой порядок заключения агентского договора между туроператором и турагентом?
3. Назовите существенные условия агентского договора.
4. Какая установлена ответственность за нарушения условий агентского договора?
5. Охарактеризуйте порядок отражения заключения агентских договоров в комплексе "ОБЕРИЯ-ТУРИЗМ".

Раздел 2. Модуль "Билеты"

2.1. Лабораторная работа: "Выбор рейса и бронирование авиабилетов"

по дисциплине "Логистика в международном туризме"

Тема 9. Логистическая система авиаперевозок

Цель: закрепить теоретические знания и сформировать практические навыки бронирования авиабилетов с помощью программного комплекса "ОБЕРИЯ-ТУРИЗМ".

Лабораторная работа направлена на формирование профессиональных компетентностей касательно способности быстро подбирать наиболее оптимальный перелет туриста и осуществлять бронирование авиабилетов.

Для этого необходимо знать:

рейсы различных авиакомпаний;

суть и виды бронирования авиабилетов;

последовательность процесса бронирования авиабилетов;

виды мест в самолете и существующую систему скидок на перелет.

При выполнении лабораторной работы необходимо уметь:

пользоваться программным комплексом "ОБЕРИЯ-ТУРИЗМ" при подборе и бронировании билетов на разные рейсы.

Необходимо также иметь следующий уровень коммуникации: взаимодействовать и сотрудничать с широким кругом лиц (коллеги, руководители, клиенты).

Требования к автономности и ответственности:

самостоятельное выполнение заданий под минимальным управлением;

ответственность за результаты выполнения заданий в обучении или профессиональной деятельности.

Описание деловой ситуации: туроператор "Оскар" является специализированным туроператором и работает по направлению Египет. Предлагаются разнообразные туры с разной продолжительностью. При этом в период с 20.12.2012 по 29.01.2013 год предприятие имеет договор на квоту мест с авиакомпаниями на такие рейсы:

1. PS-4423 Sharm El Sheikh UIA 13:50 – 17:50 (с 29.12.12 по 29.01.13);
2. 7W-7795 Sharm El Sheikh Windrose 14:30 – 18:30 (30.12.12);
3. PS-4423 Sharm El Sheikh UIA 13:20 – 17:10 (01.01.13);
4. PS-4423 Sharm El Sheikh UIA 13:50 – 17:40 (с 04.12.12 по 25.12.12, с 08.01.13 по 18.01.13);
5. 7W-7795 Sharm El Sheikh Windrose 14:30 – 18:30 (с 08.01.13 по 18.01.13).

На первый рейс PS-4423 Sharm El Sheikh авиакомпании UIA туристическая компания заказала квоты мест на рейсы, которые приведены в табл. 4.

Таблица 4

Расписание рейсов Харьков – Шарм Эль Шейх

Дата	Размер квоты	Заказано билетов
29. 12	30	9
30. 12	21	8
31. 12	10	5
1. 01	7	2
3. 01	7	4
6. 01	19	6
8. 01	22	8
12. 01	17	3
19. 01	19	6
25. 01	22	7
27. 01	7	4
29. 01	19	6

На рейс 7W-7795 Sharm El Sheikh авиакомпании Windrose туристическая компания заказала билеты на рейсы, которые приведены в табл. 5.

Таблица 5

Расписание рейсов Харьков – Шарм Эль Шейх

Дата	Размер квоты	Заказано билетов
30. 12	44	29

На рейс PS-4423 Sharm El Sheikh авиакомпании UIA туристическая компания заказала билеты на рейсы, которые приведены в табл. 6.

Таблица 6

Расписание рейсов Харьков – Шарм Эль Шейх

Дата	Размер квоты	Заказано билетов
01. 01	20	11

На рейс PS-4423 Sharm El Sheikh авиакомпании UIA туристическая компания заказала билеты на рейсы, которые приведены в табл. 7.

Таблица 7

Расписание рейсов Харьков – Шарм Эль Шейх

Дата	Размер квоты	Заказано билетов
04. 12	15	7
07. 12	15	8
09. 12	10	3
12. 12	7	3
25. 12	19	6
08. 13	7	4
11. 13	10	3
16. 13	10	5
18. 13	10	5

На рейс 7W-7795 Sharm El Sheikh авиакомпании Windrose туристическая компания заказала билеты на рейсы, которые приведены в табл. 8.

Таблица 8

Расписание рейсов Харьков – Шарм Ель Шейх

Дата	Размер квоты	Заказано билетов
08. 13	15	10
11. 13	15	8
14. 13	15	6
16. 13	15	7
18. 13	15	7

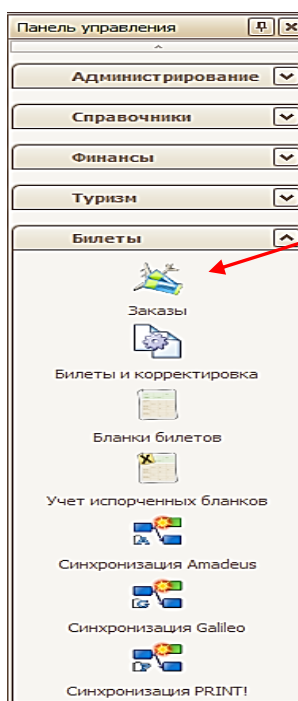
Всю необходимую информацию, которой не хватает для выполнения задания, добавьте самостоятельно.

Задание 1.

Отобразить забронированные билеты в системе "ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ", распечатать счета, которые автоматически будут сформированы, просмотреть отчет.

Алгоритм выполнения задания:

1. Выбрать на Панели управления модуль "Билеты" и войти во вкладку "Заказы".



При этом появляется окно с таблицей, которую необходимо заполнить в соответствии с данными, приведенными в задании. Для добавления нового заказа необходимо нажать кнопку **"Добавить"**. Для изменения существующего заказа необходимо нажать кнопку **"Изменить"** или осуществить двойной щелчок на записи. При этом появляется окно **"Данные заказа"**.

В окне **"Данные заказа"** № заказа формируется автоматически, если необходимо, то можно ввести № заказа вручную. Для этого необходимо поставить галочку рядом с полем **"№ зак."** и ввести № в поле.

В поле **"Заказчик"** выбрать заказчика из списка путем ввода первых букв фамилии человека или названия компании. Список формируется на основе **"Справочников физических и юридических лиц"**. Если заказчика нет в списке, можно его добавить вручную.

В поле **"Договор"** необходимо выбрать из списка номер договора с физическим или юридическим лицом.

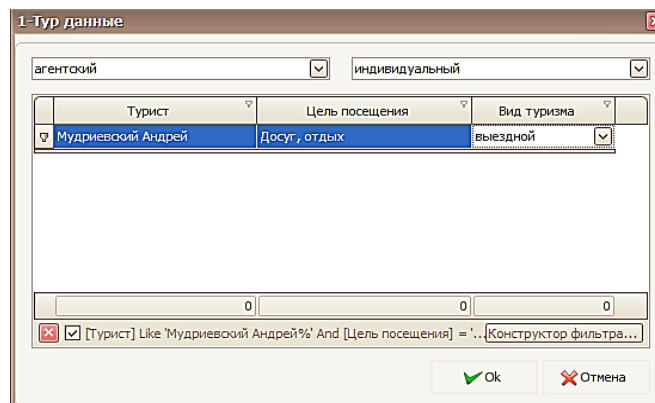
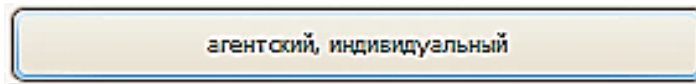
The screenshot shows a software interface for managing orders. At the top, there is a menu bar with options like 'Добавить', 'Изменить', 'Удалить', 'Подтверждение', 'Экспорт', 'Печать', and 'Открытые'. Below the menu is a search and filter area with dropdowns for 'дата заявки' (29.01.2012 - 28.02.2012) and 'Колонки' (мои заказы). A table with the following columns is visible: №, Дата заявки, Дата поездки, Заказчик, Вал., им-ть, Продажа, Оплата вх., Опл. турист, Статус, Куратор, Взр/де ти/мл, Состояние, and Примечание. Below the table, a 'Данные заказа' window is open, showing fields for '№ зак.' (245), 'Заказчик' (физ. лицо, Мудриевский Андрей), 'Договор' (12345), 'Сместить выезд на' (29.01.2012), 'Выезд' (Украина, Харьков), 'Ночей' (7), 'Дней' (8), 'Возврат' (05.02.2012, Украина, Харьков), 'Программа', 'Куратор' (Король Ю.С.), 'Статус' (согласование), 'Сумма пок.', 'Состояние' (действительный), 'Сумма прод.', 'Дата лимит' (29.01.2012), and 'Вал. прод.' (грн.). Below these fields is a table for 'Проверить паспорта' with columns: Турист, Количество, Покупка, and Продажа. The table contains three rows: 'Взрослый' (0), 'Ребенок' (0), and 'Младенец' (0). At the bottom of the window, there are 'Ok' and 'Отмена' buttons.

Ввести продолжительность тура в поле **"Ночей"** и **"Дней"**, а так же выбрать дату и место выезда и возврата. Дата прибытия заполняется автоматически согласно дате отбытия и количеству дней, введенных в поле **"Дней"**.


Ввести имя программы в поле "Программа", в последствие это имя будет напечатано в чеке.

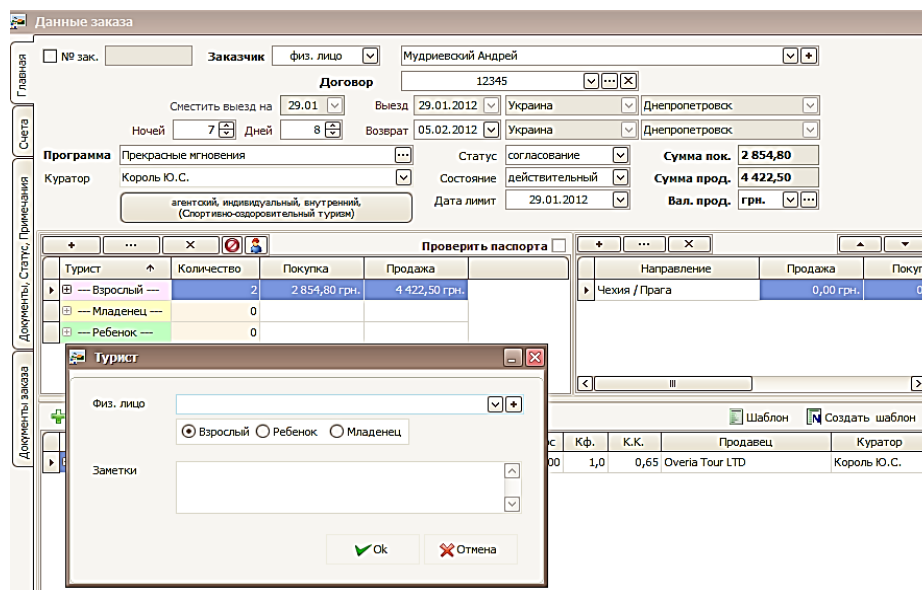
Выбрать статус ("Согласование", "Бронь" или "Подтверждено") в поле "Статус", а также состояние ("Действительный" или "Аннулированный") в поле "Состояние".


Для отображения этого заказа в отчете "1-Тур", нужно нажать кнопку

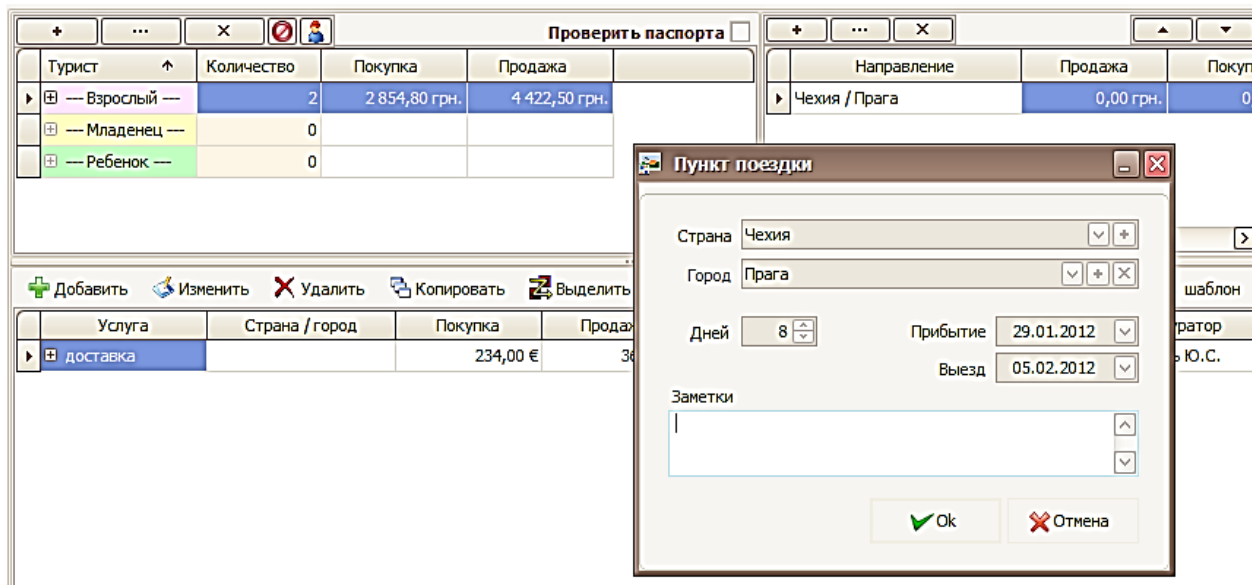


В появившемся окне необходимо установить, какой это заказ – агентский или туроператорский, индивидуальный или групповой, вписать фамилию туриста и выбрать из списка цель посещения и вид туризма.

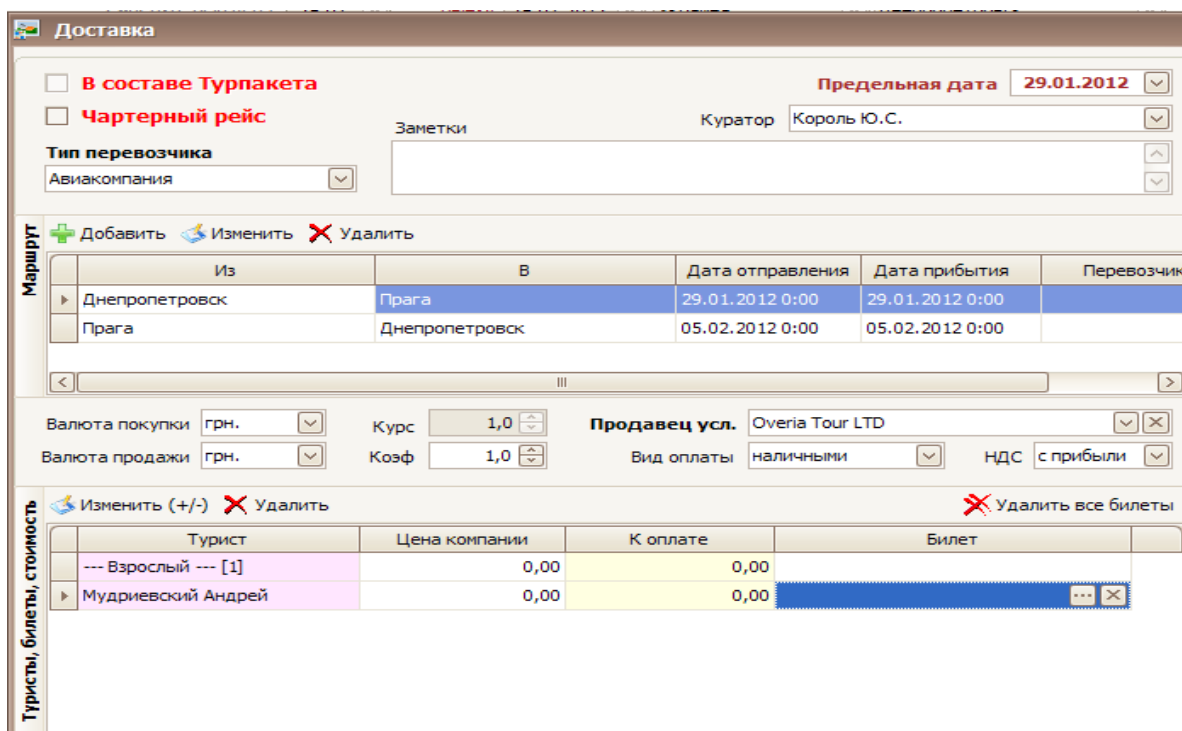
Для добавления туриста необходимо нажать знак  в окне "Данные заказа" и выбрать из списка фамилию заказчика либо ввести ее вручную, а также отметить возрастную категорию туриста (взрослый, ребенок или младенец).




Для выбора направления перелета необходимо нажать знак  над таблицей, которая находится справа. В появившемся окне поля "Дней", "Прибытие" и "Выезд" заполняются автоматически, требуется указать только страну и город путешествия.



В нижней таблице необходимо добавить услугу по доставке, для этого опять нужно нажать кнопку "Добавить". В окне "Доставка" большинство полей будет заполнено автоматически, но можно внести необходимые коррективы.



Для того чтобы осуществить бронирование билетов, необходимо нажать кнопку  в столбце "Билет", после чего открывается окно "Бронирование билетов".

Клиент: Мудриевский Андрей

Дата билетов: 29.01.2012

Из	В	Чартерный рейс	Дата отправле...	Дата прибытия
Днепропетровск	Прага		29.01.2012 0:00	29.01.2012 0:00
Прага	Днепропетровск		05.02.2012 0:00	05.02.2012 0:00

№ билета	№
0000000000	1

!	Дата	Тариф	Такса	Комиссия	Вал.	Штраф	К оплате	Ком.сбор	Серв.сбор	Гос.сбор
▶	29.01.2012 22:57	0,000	0,000	0,000	грн.	0,000	100,000	0,000	100,000	0,000

Чартерный рейс

Ok Отмена

Для заполнения нижней таблицы необходимо открыть вкладку "Продажа – возврат билетов", в которой следует установить тариф перевозки, размер комиссии и сборов.

Куратор: Король Ю.С. Дата: 29.01.2012 23:03

!	из	в	Тип места	Цена
▶	Днепропетровск	Прага	бизнес	0,00
	Прага	Днепропетровск	бизнес	0,00

Тариф: 2 750,00 грн. Комиссия суммой: 5,00 % 137,50 грн.

Таксы: 0,00 грн. Ком. сбор: 0,00 грн. Серв. сбор: 50,00 грн.

Штраф: 0,00 грн. Гос. сбор: 0,00 грн.

Курс: 1,00 Др. сбор: 0,00 грн.

Кф. курса: 1,00

Стоимость: 2 800,00 грн. Скидка (+/-): 0,00 %

К оплате: 2 800,00 грн.

Ok Отмена

Сервисный сбор включает НДС, и фактически взимается за генерирование номера документа в системе бронирования и взаиморасчетов IATA BSP. При возврате авиабилетов сервисный сбор возврату не подлежит. Сбор при осуществлении международных перевозок устанавливается в размере не менее 50 грн.

После заполнения всех полей в поле "**К оплате**" автоматически подсчитывается сумма. После внесения всех данных окно "**Доставка**" будет иметь следующий вид:

Доставка

В составе Турпакета Предельная дата: 29.01.2012

Чартерный рейс Заметки: Куратор: Король Ю.С.

Тип перевозчика: Авиакомпания

Маршрут

+ Добавить < Изменить ✕ Удалить

	Из	В	Дата отправления	Дата прибытия	Перевозчик
▶	Днепропетровск	Прага	29.01.2012 0:00	29.01.2012 0:00	
	Прага	Днепропетровск	05.02.2012 0:00	05.02.2012 0:00	

Валюта покупки: грн. Курс: 1,0 Продавец усл.: Overia Tour LTD

Валюта продажи: грн. Коэф: 1,0 Вид оплаты: наличными НДС: с прибыли

Билеты, стоимость

Изменить (+/-) ✕ Удалить ✕ Удалить все билеты

	Турист	Цена компании	К оплате	Билет
	--- Взрослый --- [1]	0,00	0,00	
▶	Мудриевский Андрей	2 565,00	2 800,00	0000000000(1) ... ✕

Если нужно распечатать билет, то внизу окна необходимо нажать кнопку Печать талонов.

ПОСАДОЧНЫЙ ТАЛОН № 0000000000(1)	г. Днепропетровск, ул. Артема, 12/5 Тел./факс: (056) 374-45-39
Партнер <u>Overia Tour LTD</u> Дата выдачи <u>29.01.12</u>	

Ф.И.О. туриста Мудриевский Андрей

МАРШРУТ Днепропетровск - Прага

Дата отправления 29.01.2012 Время отправления 0:00
 Адрес отправления _____ Место _____

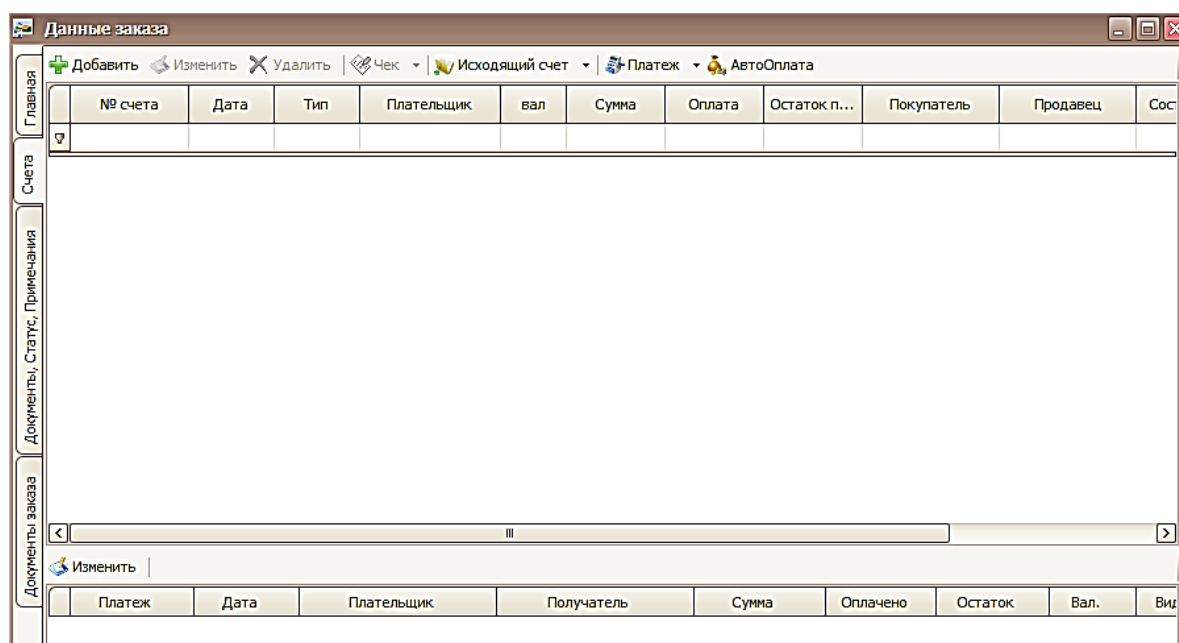
МАРШРУТ Прага - Днепропетровск

Дата отправления 05.02.2012 Время отправления 0:00
 Адрес отправления _____ Место _____

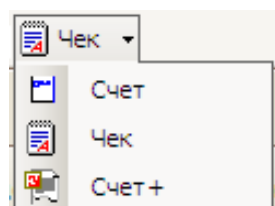
При переходе к основной таблице видно, что все строки окрашены в цвета, которые характеризуют состояние заказа.



На основании созданного заказа далее формируется счет, который будет отображаться в закладке "Счета" в окне "Данные заказа". Однако, для формирования счета к заказу требуется, чтобы статус заказа был либо "Бронь", либо "Подтверждено". Эти статусы невозможно установить, если в системе нет паспортных данных заказчика. После внесения всех данных таблицы в закладке "Счета" будут заполнены.



Для того, чтобы распечатать счет (чек) клиенту на оплату, необходимо позиционировать на строку счета и нажать кнопку



, выбрать в соответствии с видом оплаты чек, счет или

счет+ (в котором присутствуют образец подписи менеджера заполнявшего счет и образец печати). После этого будет сформирован счет или чек, который можно распечатать.

Для того, чтобы проанализировать сформированные отчеты, необходимо на Панели управления найти модуль "Отчеты" и выбрать нужные их формы.

The screenshot shows a software interface with a management panel on the left and a data table on the right. The management panel includes modules like 'Администрирование', 'Справочники', 'Финансы', 'Туризм', 'Билеты', 'Чартерные рейсы', and 'Отчеты'. The 'Отчеты' module is expanded, showing options like 'Каталог отчетов', 'Касса заказов', 'Финансы заказов', 'Движение по расчетным счетам', '1-Тур', 'Продажа услуг', 'Продажа билетов', and 'О работе'. The data table has columns for 'Менеджер', 'Заказ', 'Туристы', 'Инфо', 'Приход', and 'Расход'. The 'Туристы' column is further divided into age groups: '<14', '14-28', '>28', and 'Н...'. The 'Приход' column is divided into currencies: 'грн. +', '\$ +', 'руб. +', '€ +', and 'GBP +'. The 'Расход' column is divided into currencies: 'грн. -'. The table shows data for a manager named 'Король Ю.С.' and a client named 'Мудриевский Андрей'.

Менеджер	Заказ	Туристы	Инфо				Приход					Расход		
			<14	14-28	>28	Н...	Дата платежа	грн. +	\$ +	руб. +	€ +	GBP +	грн. -	
Король Ю.С. № 2901-207-001 29.01.2012 Мудриевский Андрей		Мудриевский Андрей — Взрослый — 1	0	0	2	7		0	0	0	0	0	0	0

В первую очередь интересно просмотреть отчеты: "Касса заказов", "Финансы заказов", "Продажа услуг" и "Продажа билетов".

Контрольные вопросы:

1. Объясните логику работы с модулем "Билеты".
2. Какие существуют виды бронирования? В чем их принципиальное отличие?
3. Предоставляет ли система возможность работать с электронными билетами?
4. В чем преимущество электронных билетов?
5. Каким образом в системе осуществляется синхронизация с глобальными системами бронирования?
6. На основе каких данных можно оценить результативность проданных билетов?

Раздел 3. Модуль "Чартерные рейсы"

3.1. Лабораторная работа "Заказ чартерной цепочки Харьков – Бургас – Харьков" по дисциплине "Экономика и организация деятельности туристической фирмы"

Тема 6. Организация чартерных перевозок туроператором. Создание пула туроператоров

Цель: формирование практических навыков работы в программном комплексе "ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ" посредством решения прикладных задач предприятий сферы туризма.

Для выполнения лабораторной работы необходимо обладать знаниями о современном состоянии рынка авиаперевозок Украины, процессе организации чартерных перевозок и системе ценообразования.

Данная лабораторная работа предполагает формирование профессиональных компетентностей, которые описаны с помощью дескрипторов:

1) знания:

знание рынка авиаперевозок Украины;

знание процесса заказа чартерного рейса;

2) умения:

умение сформировать цену полета самолета;

умение определить целесообразность периодичности полетов, эффективную для туроператора;

3) коммуникация:

взаимодействие с другими коллегами, которые выполняют подобное задание;

донесение информации до туристов и, выступая консолидатором, до других туроператоров о существующей чартерной цепочке и условиях бронирования блока мест в самолете;

4) автономность и ответственность:

самостоятельное выполнение заданий под минимальным руководством;

ответственность за результаты выполнения заданий в обучении или профессиональной деятельности.

Задание 1.

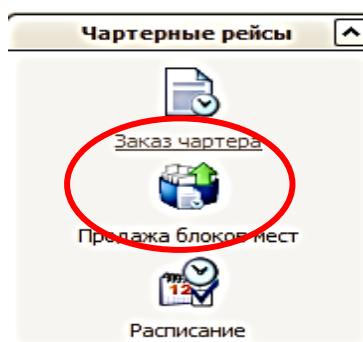
Вы являетесь ведущим туроператором на рынке г. Харькова. В связи с открытием курортного сезона на морском побережье Болгарии существует необходимость в запуске дополнительных чартерных рейсов из Харькова в Бургас. Исследовав ценовую политику и производственные мощности каждой авиалинии, которая осуществляет полеты из международного аэропорта "Харьков", наиболее конкурентные условия предлагают австрийские авиалинии Ausrtian Airlines. Являясь главным заказчиком услуг, вы одновременно выступаете консолидатором.

При помощи программного комплекса "ОБЕРИЯ-ТУРИЗМ" вам необходимо:

1. У австрийских авиалиний Ausrtian Airlines осуществить заказ чартерного рейса Харьков – Бургас и Бургас – Харьков.
2. Сформировать цену полета за место эконом классом.
3. Определить стоимость блока, при условии, что вы заказали самолет Боинг-747 на 100 мест.
4. Указать дату начала полета из Харькова и дату последнего вылета из Бургаса, а также определить периодичность полетов.

Алгоритм выполнения задания:

1. Заказ чартера выполняется с помощью интерфейсного окна "Заказ чартера" в модуле "Чартерные рейсы".



2. Добавить заказ на чартерный рейс Харьков – Бургас с указанием срока начала и окончания совершения рейсов. Для открытия диалогового окна Чартер с полями ввода необходимо нажать кнопку "Добавить". Это же можно сделать, используя контекстное меню, которое открывается при нажатии правой клавиши мыши. Для добавления информации о чартере необходимо ввести информацию в полях "Начало рейсов" и "Окончание рейсов", "Начальный пункт" и "Конеч-

ный пункт", "Куратор" и пр. В поле "Без места до" (месяцев) указать возраст (в месяцах) младенца, для которого можно выписывать билеты без места, указать валюту покупки чартера – гривни.

3. Обеспечить рейс информационной поддержкой: наполнить информацией о номере рейса, времени отправления и прибытия в место следования, указать вид транспорта, название авиалиний, куратора (лицо ответственное за заказ чартера), указать адрес отправления. Разновидности коммерческих чартеров представлены в табл. 9.

Таблица 9

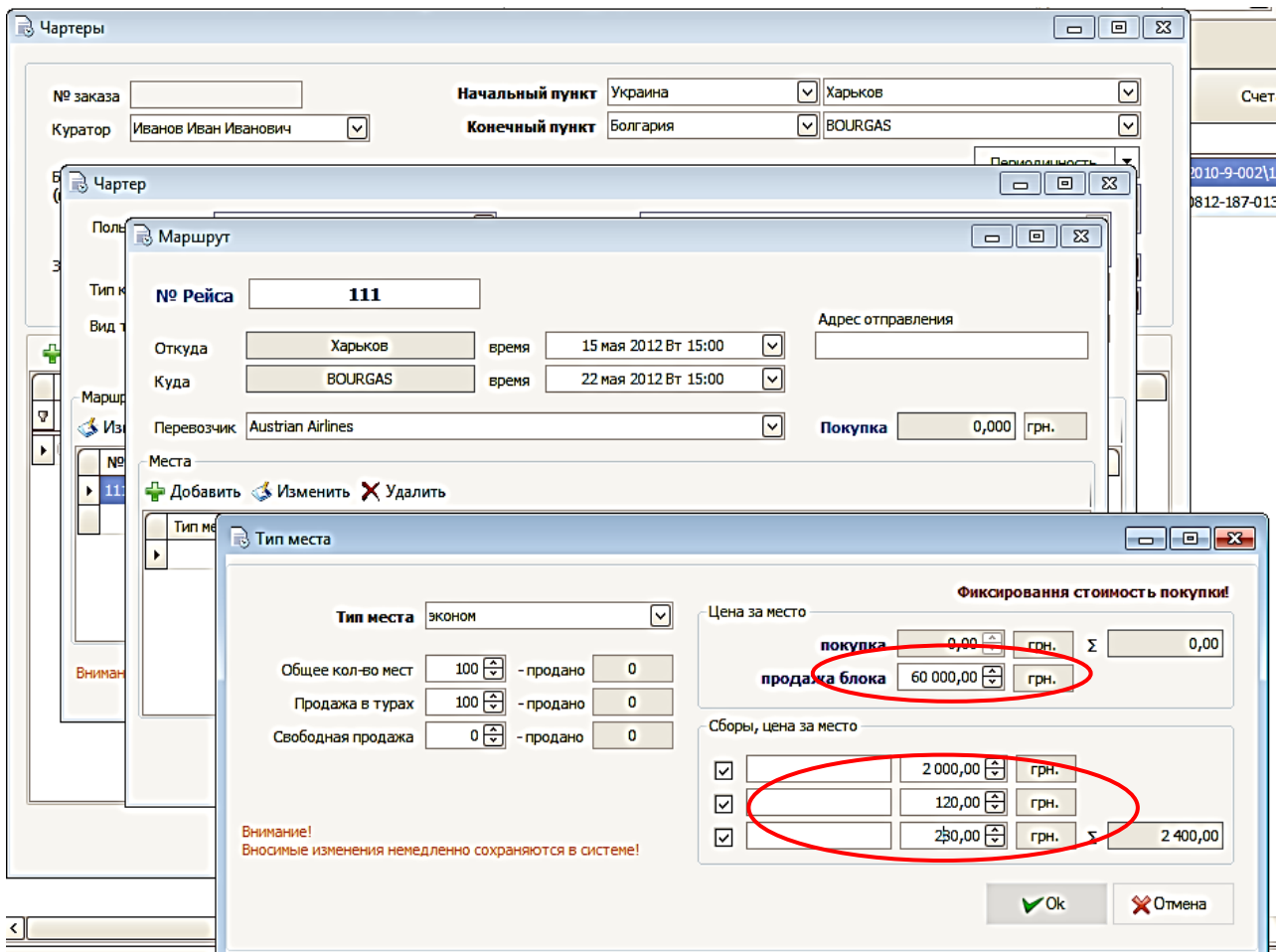
Разновидности коммерческих чартеров

Виды чартеров	Характеристика
1	2
Закрытый чартер	Перевозка оплачивается организацией, покупающей чартер для своих сотрудников обычно по маршруту, не входящему в регулярные воздушные линии. Пассажиры перевозку не оплачивают

1	2
Эфинити чартер	Целевая перевозка группы пассажиров, объединяемых по профессиональному признаку: члены любительских, спортивных и специальных клубов, союзов ветеранов, профессиональных ассоциаций. Заказчиком чартера является соответствующая организация
Инклюзив-тур чартер	Чартерная перевозка туристов. Стоимость чартера оплачивается туристской фирмой. Чартерный тариф перевозки оплачивается туристом в пакете со стоимостью тура. Этот тариф ниже, чем тариф "инклюзив-тур" при регулярных перевозках
Блок чартер	Заказчик покупает часть коммерческой емкости самолета – блок мест (30 – 40 мест) на регулярном рейсе. Заказчик платит за блок в целом вне зависимости от фактического использования, т. е. занятости кресел в данном блоке. Блок чартерные перевозки выгодны авиакомпаниям только в период спроса, так как блок мест продается по цене, существенно меньше, чем его стоимость по обычным тарифам
Нецелевой коммерческий чартер (нон эфинити)	Группа пассажиров в этом случае формируется без ограничительных признаков про профессиональной общности. Турфирма – заказчик чартера полностью оплачивает стоимость чартера из расчета минимального количества пассажиров, равного 40 – 50 человек
Сплит чартер	Смешанная перевозка, при которой на разных участках маршрута пассажиры перевозятся регулярными и чартерными рейсами. На сплит чартере разрешается комбинировать различные группы пассажиров, следующие с разными целями и даже в различные конечные пункты маршрута
Разовый чартер	"Туда" или "туда и обратно", когда заказчик заказывает чартер на определенные даты вылета, а в промежутке между чартерными рейсами авиакомпания использует этот самолет по своему усмотрению
Тайм-чартер	Самолет фрахтуется на определенный временной период, в течение которого находится в полном распоряжении заказчика, вне зависимости от его использования для перевозок. Тайм-чартер выгоден авиакомпании, получающей гарантированную плату за фрахт, и удобен заказчику, если последний нуждается в массовых перевозках на определенный период

1	2
Чартерная цепь	Вид чартера, при котором фрахтуемый самолет прибывает в пункт начала чартерных перевозок и из этого пункта совершает чартерные рейсы в один или несколько пунктов назначения по схеме "туда – обратно". После окончания чартерных перевозок самолет используется по усмотрению авиакомпании. Перегон самолета в пункт начала чартерных перевозок и из этого пункта заказчиком не оплачивается: эти полеты для авиакомпании являются холостыми прогонами или загружаются ею по своему усмотрению

4. Сформировать цену за место выбранного типа с учетом всех сборов, которые в нее включаются: тариф авиакомпании и топливные сборы – 2 тыс. грн, сборы за безопасность – 120 грн, а также сборы за сервис – 280 грн. В каждом поле раздела "Сборы", "Цена за место" указать эту информацию:



5. Определить стоимость чартерной цепочки Харьков – Бургас, Бургас – Харьков. Для этого в поле "**Цена 1м. вх.**" указать цену за 1 место, которая сформирована с учетом всех сборов, что автоматически определяет стоимость покупки всего блока мест и рассчитать выходную цену за 1 место, указать ее в поле "**Цена 1м.вых.**", что автоматически определяет стоимость продажи блока мест, при этом в расчете цены продажи необходимо учесть норму прибыли туроператора в размере 25 % и отразить это на выходной цене 1 места, что автоматически определит стоимость продажи всего блока мест. Данная информация отразится в разделе "**Покупка/Продажа**", при этом величина цены продажи блока мест должна превышать величину цены покупки блока мест чартера на норму прибыли туроператора.

Цена чартера

Покупка 480 000,00 грн. Фиксированная стоимость покупки

Продажа 480 000,00 грн. (если все продаем блоком)

№	Из	В	Покупка	Вал.	Продажа блоком	Вал.		
1	Харьков	BOURGAS	240 000,00		240 000,00			
	Тип места	Мест	Цена 1м. вх.	Покупка	Вал.	Цена 1м.вых.	Продажа бл...	Вал.
	ЭКОНОМ	100	2 400,00	240 000,00		2 400,00	240 000,00	
2	BOURGAS	Харьков	240 000,00		240 000,00			
	Тип места	Мест	Цена 1м. вх.	Покупка	Вал.	Цена 1м.вых.	Продажа бл...	Вал.
	ЭКОНОМ	100	2 400,00	240 000,00		2 400,00	240 000,00	

6. Определить периодичность полетов Харьков – Бургас – Харьков и указать даты совершения полетов. В поле "**Периодичность рейсов**" необходимо создать график периодичности рейсов нажатием кнопки

Периодичность ▼

Для этого нужно определить, будет ли периодичность определяться по дням, либо по числам, щелкнув левой кнопкой мыши на "кружок". Если выбрана периодичность "**По дням**", то необходимо отметить "галочками" нужные дни, если периодичность "**По числам**", то надо в соответствующем поле ввести нужное количество дней. После задания периодичности рейсов, расписание чартерных рейсов будет роздано автоматически согласно заданному периоду.

Чартеры

№ заказа:

Начальный пункт: Украина Харьков

Куратор: Иванов Иван Иванович

Конечный пункт: Болгария BOURGAS

Без места до (месяцев): 24

Начало рейсов: 15.05.2012

Окончание рейсов: 30.09.2012

Периодичность рейсов:

Заметки:

Покупка: 0,00 грн.

Добавить Изменить Удалить

Услуга	Продавец	Отправление 2
доставка	Austrian Airlines	22.05.2012

Выбор дней

Дата

- 15 мая 2012 г.
- 22 мая 2012 г.
- 29 мая 2012 г.
- 5 июня 2012 г.
- 12 июня 2012 г.
- 19 июня 2012 г.

Ok Отмена

7. В результате формируется чартерная цепочка по маршруту Харьков – Бургас – Харьков с указанием дат, времени вылета и прибытия и стоимости полного блока мест.

Чартеры

№ заказа:

Начальный пункт: Украина Харьков

Куратор: Иванов Иван Иванович

Конечный пункт: Болгария BOURGAS

Без места до (месяцев): 24

Начало рейсов: 15.05.2012

Окончание рейсов: 02.10.2012

Периодичность рейсов: 22.05.2012 29.05.2012 05.06.2012 12.06.2012 19.06.2012 26.06.2012 03.07.2012 10.07.2012 17.07.2012 24.07.2012 31.07.2012 07.08.2012

Заметки:

Покупка: 480 000,00 грн.

Добавить Изменить Удалить

Услуга	Продавец	Покупка	Вал.	Отправление 1	Отправление 2
доставка	Austrian Airlines	480000,00	грн.	15.05.2012	22.05.2012

Маршрут						
№ п/п	Откуда	Куда	Отправление	Прибытие	Перевозчи	
1	Харьков	BOURGAS	15.05.2012 15:00	15.05.2012 16:00	Austrian Airlines	
2	BOURGAS	Харьков	22.05.2012 15:00	22.05.2012 16:00	Austrian Airlines	

Контрольные вопросы:

1. В чем состоит основная задача работы туроператора, выступающего в роли консолидатора?
2. Как изменится стоимость всего блока мест самолета для каждого типа перелета?
3. Возможно ли внести изменения в график периодичности полетов чартерного рейса после его заказа?
4. Как отобразить стоимость продажи всего блока мест в самолете с учетом нормы прибыли туроператора в размере 25 %?
5. Как отразится на стоимости покупки чартерного рейса изменение типа самолета?

Раздел 4. Модуль "Туризм"

4.1. Лабораторная работа: "Выбор отеля и бронирование номеров" по дисциплине "Организация отельного хозяйства"

Тема 2. Определение, содержание и виды отельных услуг

Цель: закрепить теоретические знания и сформировать практические навыки бронирования номеров в отелях с помощью программного комплекса "ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ".

Лабораторная работа направлена на формирование профессиональных компетентностей касательно способности быстро подбирать подходящие отели и номера, а также осуществлять их бронирование.

Для этого необходимо знать:

суть и виды бронирования;

последовательность процесса бронирования;

особенности номерного фонда гостиниц разных регионов.

При выполнении лабораторной работы необходимо уметь:

пользоваться программным комплексом "ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ" при подборе и бронировании номеров в отелях разных стран.

Необходимо также иметь следующий уровень коммуникации: взаимодействовать и сотрудничать с широким кругом лиц (коллеги, руководители, клиенты).

Требования к автономности и ответственности:

самостоятельное выполнение заданий под минимальным управлением;

ответственность за результаты выполнения заданий в обучении или профессиональной деятельности.

Общая информация: бронирование номеров – это закрепление за определенными туристами мест в отельных комплексах на определенную дату.

Необходимо отличать понятия резервирование, которое связано с оптовым приобретением мест, и бронирование, которое осуществляется для одного или нескольких туристов.

В международной практике используют подтвержденное и гарантированное бронирование.

Подтвержденное бронирование – бронирование, которое подтверждается специальным сообщением, которое отель высылает клиенту или туристическому предприятию. В таком сообщении указывается номер подтверждения, дата запланированного прибытия и выезда гостя, тип заказанной комнаты, количество гостей и другие специально обусловленные требования.

Гарантированное бронирование – это бронирование со специальным подтверждением отелю о том, что он гарантирует клиенту получение заказанного им номера. Оно необходимо, если есть вероятность, что гость приедет с опозданием. Отель записывает номер кредитной карточки гостя, которая гарантирует оплату номера, даже если гость будет отсутствовать. При таких условиях отель будет держать номер свободным до прибытия клиента.

Привлекательность гарантированного бронирования состоит в том, что гость сделает все возможное, чтобы своевременно аннулировать бронь, если будет понимать, что не сможет ею воспользоваться. Также, это позволит осуществлять более точный учет наличия свободных номеров в отеле.

Описание деловой ситуации: туроператор "Оскар" является специализированным туроператором и работает по направлению Турция, предлагая пляжные туры. При этом в период с 20.12.2012 по 29.01.2013 год предприятие имеет договор на квоту мест с отелями, которые представлены в табл. 10.

Таблица 10

Квота мест в отелях

Название отелей	Размер квоты	Дата	Заказано билетов
1	2	3	4
Club Hotel Bayar 3* (Алания)	30	29. 12	9
Aquapark Hotel 3* (Каш- Калкан)	21	30. 12	8
Osaktan Hotel 3* (Мармарис)	10	31. 12	5
Sural Garden 3* (Сиде)	7	1. 01	2
Yunus 3* (Мармарис)	7	3. 01	4
Rheme beach 4* (Алания)	19	6. 01	6
Otium Eco Club Side 4* (Сиде)	22	8. 01	8
Iberotel Sarigerme Park 4* (Саригерме)	17	12. 01	3
Garden Rose 4* (Кемер)	7	27. 01	4
Marti La Perla 4* (Алания)	19	19. 01	6
Forever Club 4* (Бодрум)	22	25. 01	7

1	2	3	4
Papillon Ayscha 5* (Алания)	7	27.01	4
Club Boran Mare Beach 5* (Алания)	19	29.01	6
Titanic Beach & Resort 5* (Алания)	7	27.01	4
Delphin Palace Deluxe 5* (Алания)	7	27.01	4
Fulya Hotel 5* (Алания)	19	29.01	6
Gypsophila Holiday Village 5* (Алания)	19	29.01	6
Cornelia Diamond Golf Resort & SPA 5* (Алания)	15	29.01	6

Задание 1.

Отобразить забронированные номера отелей в системе "ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ", распечатать счета, которые автоматически будут сформированы, просмотреть отчет.


Алгоритм выполнения задания:

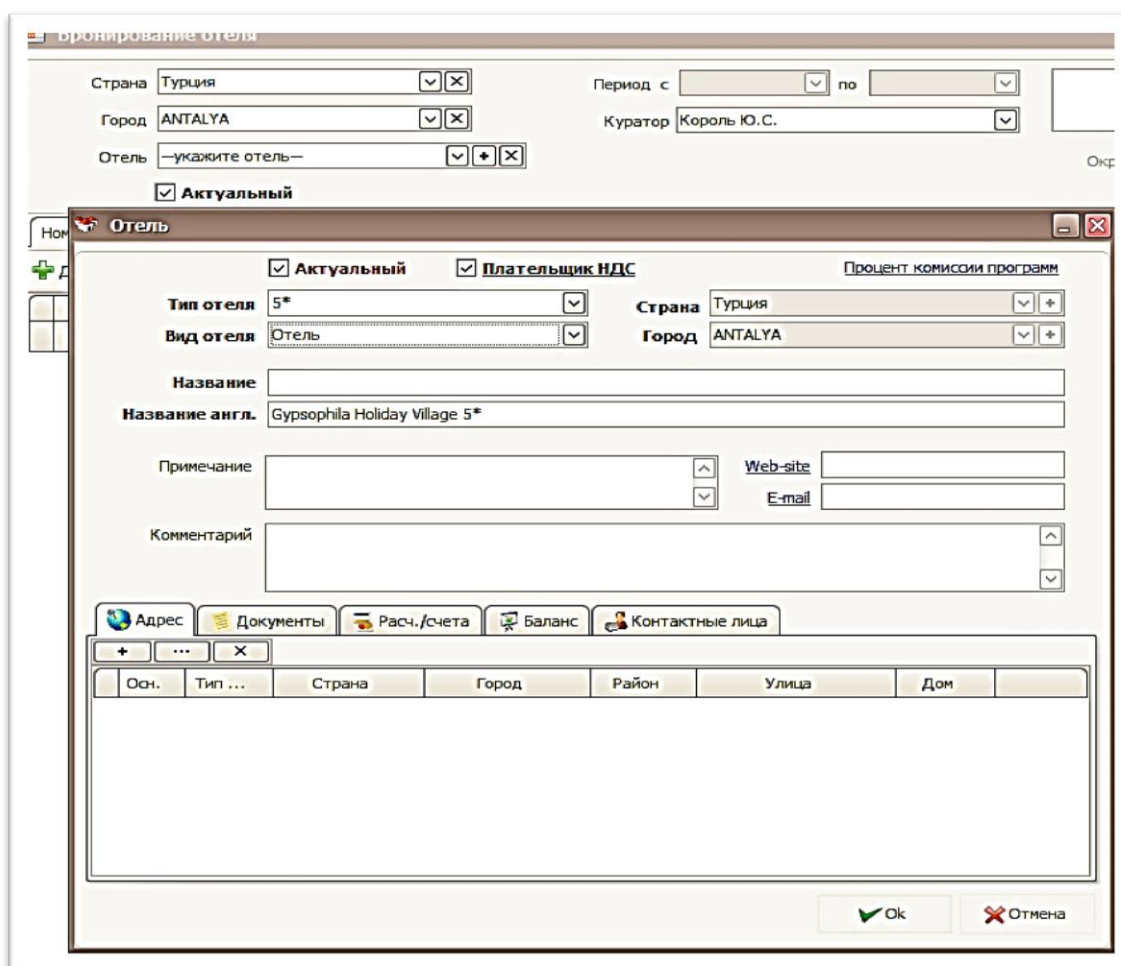
1. Если компания, которая занимается туроператорской деятельностью, имеет собственные средства размещения или, как в нашем случае, выкупает блок мест, то, используя программный комплекс "ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ", есть возможность отслеживать доступные места для бронирования и учитывать количество свободных и занятых мест.

2. Перед осуществлением бронирования отеля и отображения этого действия в системе, необходимо ввести информацию об отелях и доступных номерах в них. Для этого в Модуле "Туризм" выбрать вкладку "Бронирование отелей".

				SGL				DBL				TRPL				QDR			
Ст...	Насл...	Тип от...	Отель	Все...	1.1	2.1	3.1	4.1	1.2	2.2	3.2	4.2	1.3	2.3	3.3	4.3	1.4	2.4	
Страна: Египет																			
Египет	HURGHADA	5*	Гранд отель	6	2	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Египет	SHARM EL SHE...	3*	Империя	4	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Египет	SHARM EL SHE...	4*	King	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Египет	SHARM EL SHE...	4*	Савана	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Египет	SHARM EL SHE...	5*	Rehana	5	1	0	0	0	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0
Египет	SHARM EL SHE...	5*	Super	6	1	0	0	0	2	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0
Египет	Каир	5*	Цезарь	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Страна: Греция																			
Греция	Афины	4*	Тестовый отель	19	11	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Страна: Италия																			
Ита...	Рим	3*	ALEXANDRA	9	8	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ита...	Рим	3*	ANAHI	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ита...	Рим	3*	APHRODITE	16	11	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ита...	Рим	3*	ARA PACIS	11	1	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Страна: Турция																			
Турция	BURSA	4*	Гранд-люкс	5	4	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Турция	Анкара	4*	Отель Анкара	5	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	2
Турция	Анкара	4*	Ройал	13	2	0	0	0	1	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0
Турция	Анталья	3*	123	11	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Турция	Анталья	3*	пробный отель	24	10	0	0	0	10	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0
Страна: Украина																			
Укр...	SHERNIGOV	4*	SHERNIGOV	4	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Укр...	Симферополь	санаторий	Ромашка	20	10	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Укр...	Симферополь	санаторий	Солнышко	20	10	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0


3. После нажатия кнопки **"Добавить"** появляется окно **"Бронирование отелей"**. В появившемся окне ввести страну и город размещения отеля, его название, период актуальности бронирования и номера, доступные для бронирования.


Для заполнения данных об отеле в поле **"Отель"** нажать кнопку  и в появившемся окне заполнить информацию о типе, виде, названии отеля.

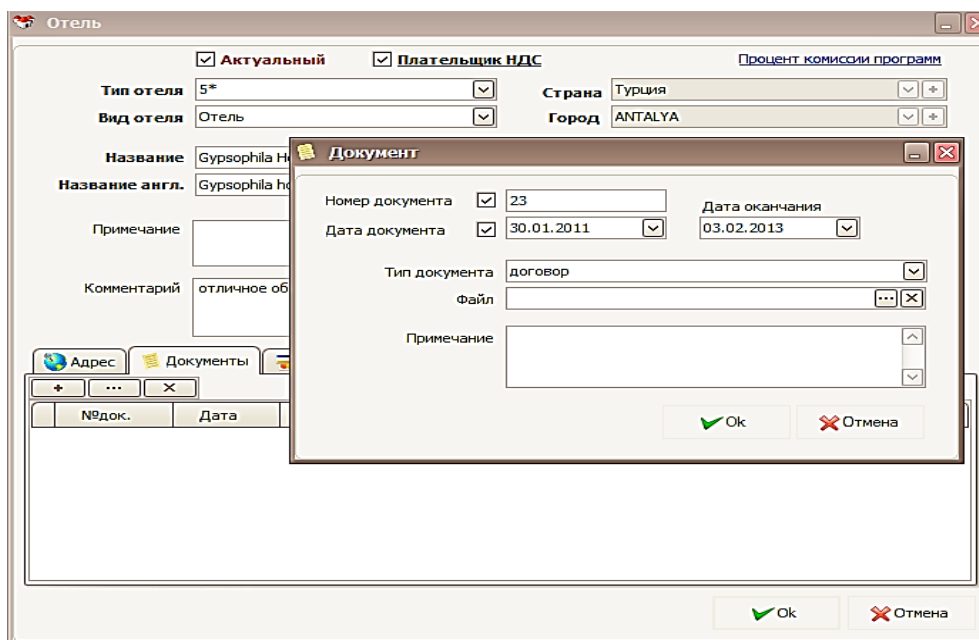


The screenshot shows a software interface for hotel booking. The main window, titled "Бронирование отелей", contains several input fields: "Страна" (Country) set to "Турция", "Город" (City) set to "ANTALYA", and "Отель" (Hotel) with a dropdown menu showing "—укажите отель—". There are also fields for "Период с" (Period from) and "по" (to), and a "Куратор" (Curator) field set to "Король Ю.С.". A checkbox labeled "Актуальный" (Current) is checked. A sub-window titled "Отель" is open, displaying more details: "Тип отеля" (Hotel type) is "5*", "Вид отеля" (Hotel view) is "Отель", "Название" (Name) is empty, and "Название англ." (Name in English) is "Gypsophila Holiday Village 5*". There are checkboxes for "Актуальный" and "Плательщик НДС" (NDS payer), and a field for "Процент комиссии программ" (Program commission percentage). There are also fields for "Web-site" and "E-mail". At the bottom of the sub-window, there are tabs for "Адрес" (Address), "Документы" (Documents), "Расч./счета" (Invoices/Accounts), "Баланс" (Balance), and "Контактные лица" (Contacts). The "Адрес" tab is active, showing a table with columns: "Ост.", "Тип...", "Страна", "Город", "Район", "Улица", and "Дом".

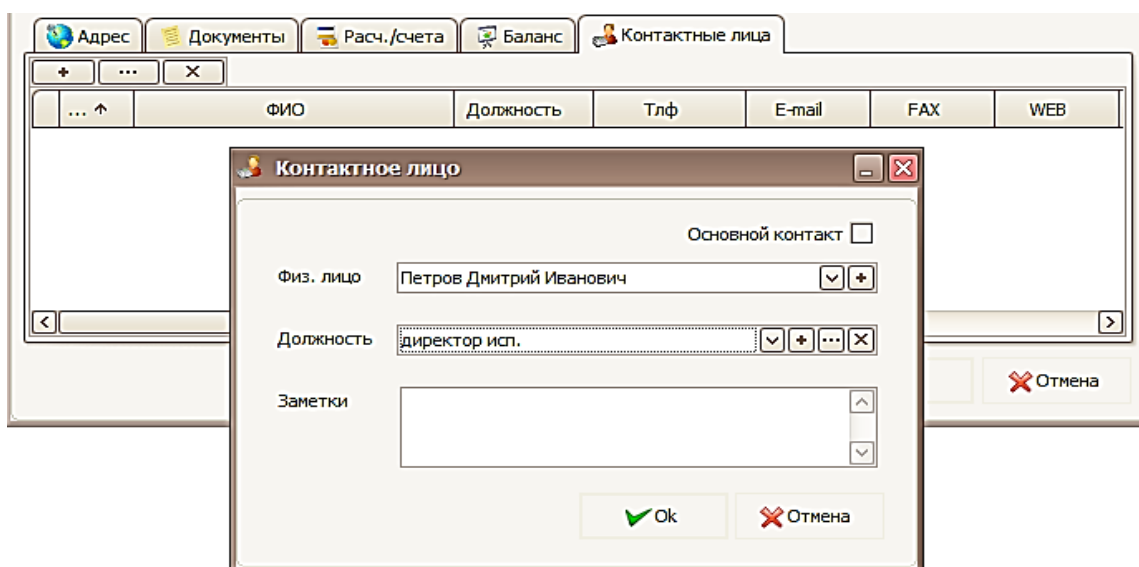
Вкладки **"Адрес"**, **"Документы"**, **"Расч./счета"**, **"Баланс"**, **"Контактные лица"** позволяют иметь полную информацию о месторасположении отеля, деловых контактах и состоянии финансовых взаимоотношений с данным партнером.

Информацию обо всех документах, которые отражают хозяйственные взаимоотношения между предприятиями, можно заносить в окне **"Документ"**, которое появляется при нажатии кнопки  во вкладке **"Документы"**. Номер и дата документа устанавливаются автоматически, но можно ввести их самостоятельно. Также выбрать тип доку-

мента и прикрепить файл с документом в поле "Файл" можно, нажав кнопку  и сделав соответствующий выбор.

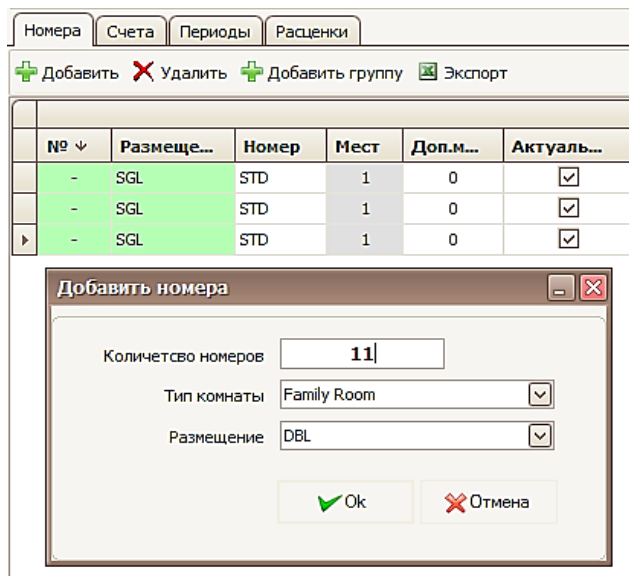



Во вкладке "Расч./счета" аналогичным способом можно внести номер расчетного счета и название банка, который обслуживает отель. Состояние расчетов с партнером можно фиксировать во вкладке "Баланс". Информацию о контактном лице заносят с помощью окна "Контактное лицо".

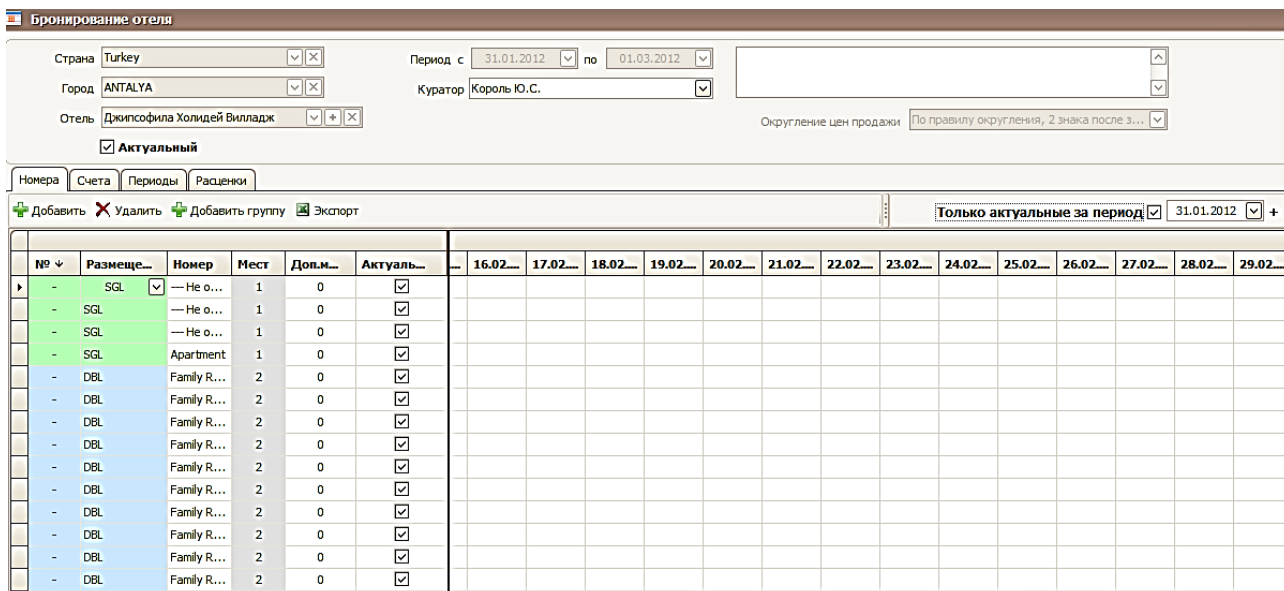


После введения всех данных об отеле добавить количество забронированных номеров с указанием типа комнат и вида размещения.

Для этого нужно нажать кнопку "Добавить" или "Добавить группу" и заполнить поля в появившемся окне "Добавить номера".



После перехода в окно "Бронирование отеля" справа нужно установить период актуальности предложений номеров данного отеля и нажать кнопку , которая находится правее. После этого в правой части таблицы по введенным периодам формируется сетка свободных номеров, которая будет использоваться для бронирования предложенных номеров.



4. Для внесения цен на проживание, которые действуют в определенные периоды времени, необходимо сначала их установить во вкладке "Периоды".

Бронирование отеля

Страна: Turkey, Город: ANTALYA, Отель: Джипсофила Холидей Вилладж

Период с: 31.01.2012 по 03.03.2012, Куратор: Король Ю.С.

Актуальный

Округление цен продажи: По правилу округления, 2 знака после 3...

Номера | Счета | Периоды | Расценки

Добавить Период | Дети периода | Удалить ПЕРИОД | Разделение ПЕРИОДА | Копировать период | Экспорт

Начало периода	Конец периода	Валюта вх.	Валюта иск.	Курс	% в туре	% в своб...	Дети
31.01.2012	01.03.2012	\$	грн.	7,80	5,000	5,000	7-13
02.03.2012	03.03.2012	\$				5,000	7-13

Выбор периода: 04.03.2012 - 05.03.2012

Ok | Отмена

После этого во вкладке "Расценки" нужно нажать кнопку

Добавить Размещение и в окне "Типы номеров" указать тип номера и питания.

Номера | Счета | Периоды | Расценки

Добавить Размещение | Изменить РАЗМЕЩЕНИЕ | Экспорт

Номер + Питание

			SGL			
			IN	%	OUT	
Номер + Питание: STD + ALL						
<input type="checkbox"/>	В туре	Младенец	Без места	0,00	10,00	0,00
<input type="checkbox"/>	В туре	Ребенок (7-13)	Без места	0,00	10,00	0,00
<input type="checkbox"/>	В туре	РеБ				
<input type="checkbox"/>	В туре	Взр				
<input type="checkbox"/>	В туре	Взр				
<input type="checkbox"/>	Свободная	Мла				
<input type="checkbox"/>	Свободная	РеБ				
<input type="checkbox"/>	Свободная	РеБ				
<input type="checkbox"/>	Свободная	Взр				
<input type="checkbox"/>	Свободная	Взр				

Типы номеров

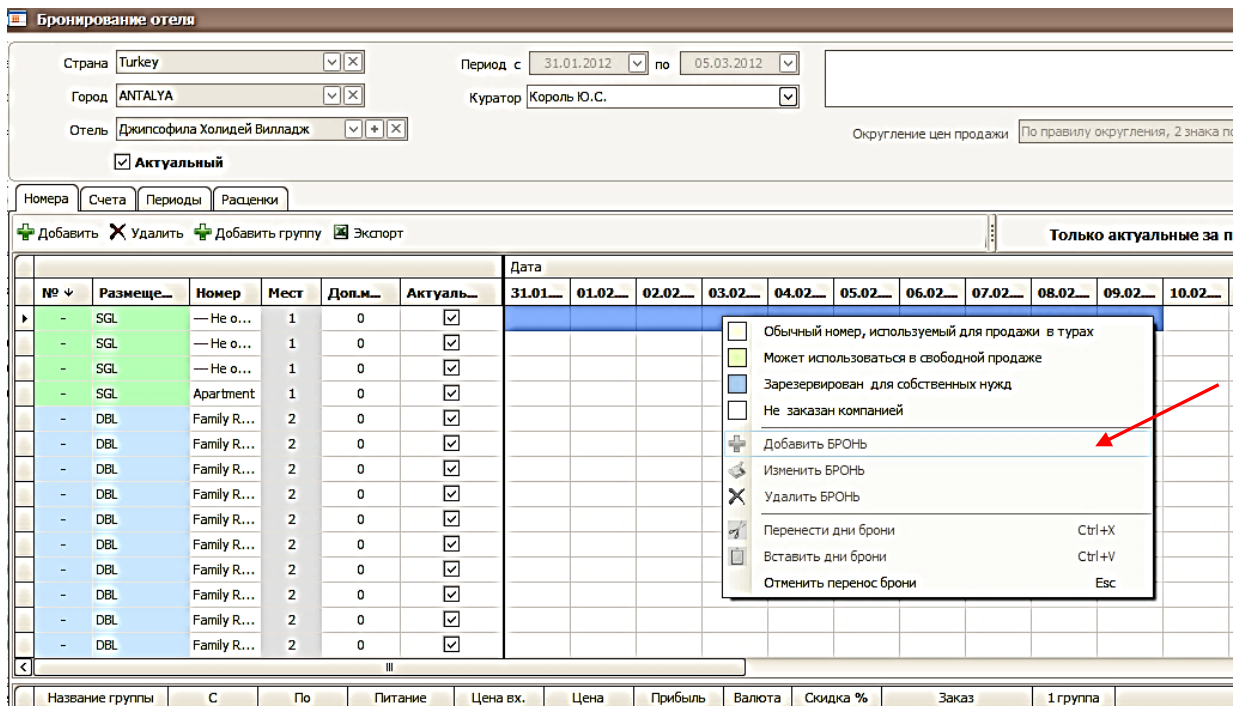
Отель: Джипсофила Холидей Вилладж, Номер: Family Room, Период: 31.01.12 - 01.03.12, Питание: All inclusive (AI)

<input type="checkbox"/>	Название	Всего	Занято	Млад.до	Дет.Б/М	Обяз.взр.	Цена но...
<input type="checkbox"/>	SGL	1	1	1	0	1	0,00 \$
<input type="checkbox"/>	DBL	2	2	2	1	2	0,00 \$
<input type="checkbox"/>	DBL 1/2	2	1	1	0	1	0,00 \$
<input type="checkbox"/>	TRPL	3	3	2	2	2	0,00 \$
<input type="checkbox"/>	TRPL 2/3	3	2	2	0	2	0,00 \$
<input type="checkbox"/>	TRPL 1/3	3	1	1	0	2	0,00 \$
<input type="checkbox"/>	QDPL	4	4	3	2	3	0,00 \$
<input type="checkbox"/>	QDPL 3/4	4	3	2	0	3	0,00 \$
<input type="checkbox"/>	QDPL 2/4	4	2	2	0	2	0,00 \$
<input type="checkbox"/>	QDPL 1/4	4	1	2	0	1	0,00 \$
<input type="checkbox"/>	SPAX	5	5	3	4	3	0,00 \$
<input type="checkbox"/>	SPAX 4/5	5	4	2	0	3	0,00 \$
<input type="checkbox"/>	SPAX 3/5	5	3	2	0	3	0,00 \$
<input type="checkbox"/>	SPAX 2/5	5	2	2	0	2	0,00 \$
<input type="checkbox"/>	SPAX 1/5	5	1	1	0	1	0,00 \$

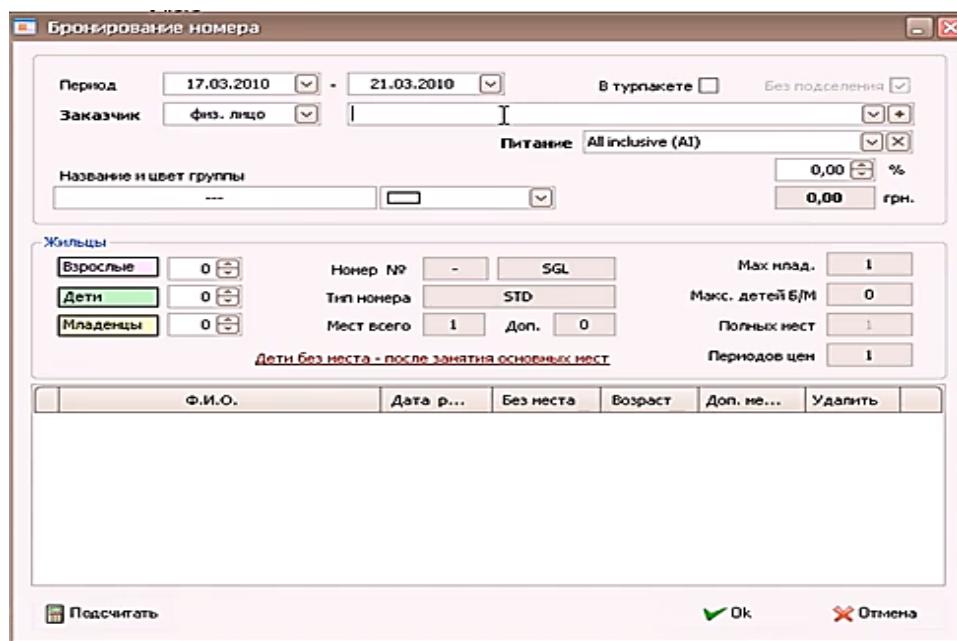
Млад. до - максимальное количество младенцев
 Дет.Б/М - максимальное количество детей без места
 Обяз.взр. - скидки на детей, после полных мест

Ok | Отмена

5. При непосредственном бронировании номера нужно отметить напротив соответствующего типа номера требуемый период и добавить бронь.



6. После этого в появившемся окне часть информации уже будет автоматически внесена. Фамилию заказчика можно выбрать из списка, прикрепленного к соответствующему полю, если ранее информация о нем была внесена в справочник "Физические лица".



При нажатии кнопки "Подсчитать" появляется окно, в котором видно цену покупки и продажи номера, а также доход туроператора от продажи номеров каждому клиенту.

Заказ брони, расчет стоимости

№ зак. # турпакете Вал. заказа грн.

Разниц. --- Не определено --- Вал. ВХ (общ.) грн.

Курс 1,00 Расчет По периоду попадания

Турист	Цена	Скидка...	Стояно...	Вал.	Доп.место	Без места
Иванов Иван	3 300,000	0,00	3 300,000	грн.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Цена покупки 3 000,000 грн. Цена продажи 3 300,000 грн.
 Прибыль 300,000 грн. Скидка % 0,00

К оплате 3 300,000 грн.

7. При нажатии кнопки "В заказ" появляется возможность автоматического создания заказа по бронированию. Этот заказ попадает в общий список заказов и к нему можно будет добавить другие туристические услуги.

Бронирование отеля

Страна Турция Возраст детей от 7 до 13 Примечание Актуально

Город Анталия Период с 16.10.2009 по 16.04.2010

Отель пробный отель Куратор Оксана Тип организации OUT

Имена

Данные заказа

№ зак. 1703-174-0... Заказчик Ф.И.О. Иванов Иван

Сместить выезд на 17.03 Выезд 17.03.2010 Украина Днепропетровск

Дней 5 Возврат 21.03.2010 Украина Днепропетровск

Программа Статус согласование Сумма пок. 3 000,00

Куратор Оксана Состояние действительный Сумма прод. 3 300,00

Дата лент 17.03.2010 Вал. пред. грн.

Турист	Количество	Покупка	Продажа	Вал.	Направление	Покупка	Вал.	Пр
Взрослый	1	3000,00	3300,00		Турция / Анталия	3000,00	грн.	
Ребенок	0							
Младенец	0							

Услуга	Страна / город	Покупка	Ва...	Продажа	Ва...	Курс	Кф.	К.К.	Продажи
Проживание	Турция / Анталия	3 000,000	грн.	3 300,000	грн.	1,00	1,0	0,91	Север-Тур

Договор

Итоговая таблица будет иметь следующий вид:

Ст...	Наслукт...	Тип от...	Отель	Вс...	Резерв	Прод...	Резерв	Прод...	Резерв	Прод...	Резерв	Прод...	Резерв	Прод...
Страна: Греция														
Г...	Афины	4*	Тестовый отель	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Страна: Египет														
Е...	НУРХИДА	5*	Гранд отель	40	8	0	32	0	0	0	0	0	0	0
Е...	SHARHEL SHE...	3*	Интерна	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Е...	SHARHEL SHE...	4*	Рехана	72	8	0	48	0	8	0	8	0	0	0
Е...	SHARHEL SHE...	4*	Савана	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Е...	SHARHEL SHE...	5*	Рехана	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Е...	SHARHEL SHE...	5*	Super	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Е...	Каир	5*	Цезарь	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

В общей таблице отелей, доступных для бронирования, можно видеть наличие свободных мест и результаты продаж.

8. Для того, чтобы проанализировать сформированные в системе отчеты, необходимо на панели управления найти кнопку "**Отчеты**" и выбрать нужные их формы.

В системе "ОБЕРИЯ-ТУРИЗМ" по данным отчета можно построить графики.

Контрольные вопросы:

1. Проанализируйте последовательность процесса бронирования номеров отелей.
2. Какие типы отелей вы помните, в чем их характерные отличия?
3. Какие существуют типы номеров, в чем их характерные отличия?
4. Дайте характеристику типам питания, которые используются в отелях.
5. Какие данные о туристе необходимо внести при бронировании?
6. В каких отчетах отражаются данные о бронировании номеров в отелях?

4.2. Лабораторная работа: "Анализ объемов продаж менеджеров"

по дисциплине "Менеджмент международного туризма"

Тема 11: "Маркетинговые исследования в туризме"

Цель: закрепление теоретических знаний и приобретение практических навыков работы в программном комплексе "ОБЕРИЯ-ТУРИЗМ" для решения задач и упрощения работы туроператоров при определении объемов продаж туристических продуктов менеджеров по разным географическим направлениям.

Данная лабораторная работа предполагает формирование профессиональных компетентностей, которые описаны с помощью дескрипторов:

1) знания:

экономические и правовые основы управленческой деятельности в сфере международного туризма;

этапы формирования и продвижения международных туристических услуг;

стили управления туристическими предприятиями и их персоналом в сфере международного туризма;

2) умения:

организовывать транспортные международные перевозки туристов;

организовывать услуги питания и проживания в отелях туристов во время путешествий;

формировать международные контракты на уровне предприятия в процессе предоставления международных туристических услуг;

организовывать трансферы во время поездки;

организовывать и оформлять прохождения процедур документов, которые сопровождают предоставление туристических услуг в международном туризме;

3) коммуникация:

профессиональное и дружеское взаимодействие в трудовом коллективе;

правильное восприятие информации;

профессиональное и доброжелательное отношение к клиентам туристического предприятия;

4) автономность и ответственность:

выполнять качественно и вовремя задания, требуемые руководителем;

проявлять креативность в выполнении задания;

проявлять профессионализм в выполнении работы.

Технические средства: компьютер, программное обеспечение "ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ", Microsoft Excel, Microsoft Word.

Задание 1.

1. Ввести в систему информацию о сотрудниках, отделах и должностях. Количество менеджеров должно быть не меньше 3-х и каждый менеджер должен работать по определенному географическому региону.

2. Сформировать заказы по каждому менеджеру (не менее 3-х заказов по каждому менеджеру), выбрать виды услуг, которые предоставляются (перелет, проживание, питание, трансфер, визы, страхование, другие услуги), определить стоимость каждого заказа. Провести оплату заказа по счету.

3. Сформировать отчеты по продажам каждого менеджера за период.

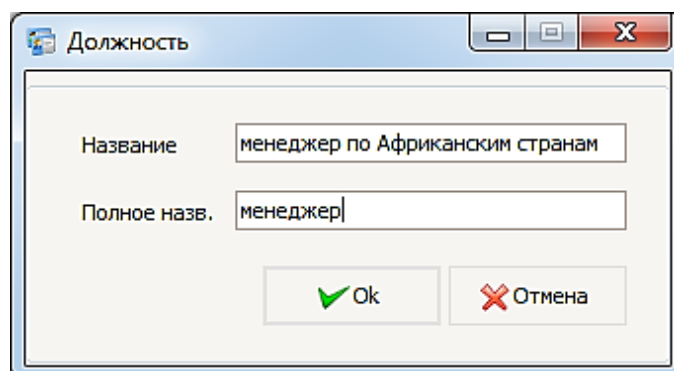
4. Сделать выводы о проделанной работе.

Алгоритм выполнения работы:

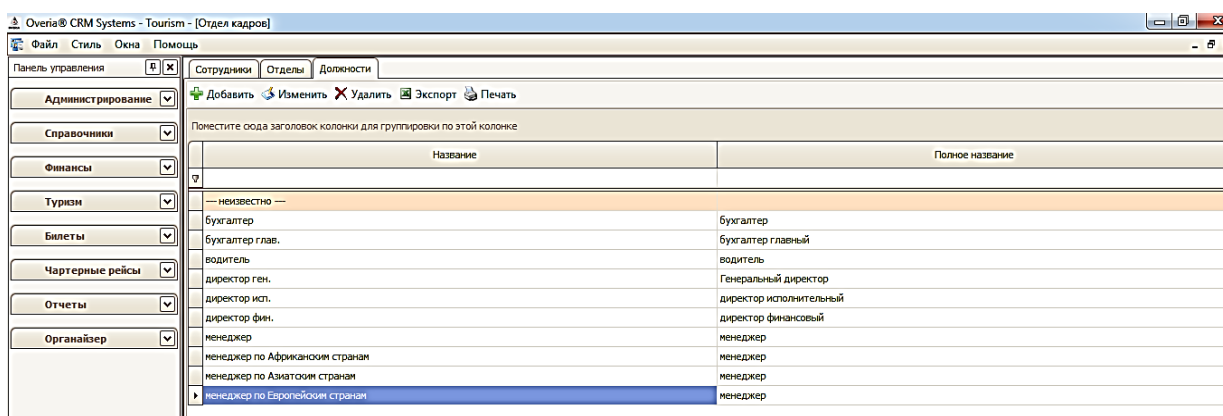
1. В программе "ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ" с помощью справочника "**Отдел кадров**" внести данные о сотрудниках, отделах, должностях. Для этого необходимо зайти в справочник "**Отдел кадров**", там содержатся закладки: "**Сотрудники**", "**Отделы**", "**Должности**". Зайти в закладку "**Должности**".

Название	Полное название
бухгалтер	бухгалтер
бухгалтер глав.	бухгалтер главный
водитель	водитель
директор ген.	Генеральный директор
директор испл.	директор исполнительный
директор фин.	директор финансовый
менеджер	менеджер

В этой закладке находится информация о всех должностях, которые есть на фирме. Для того, чтобы добавить новую должность, необходимо нажать **"Добавить"** на панели инструментов и появится новое окно **"Должности"**, куда необходимо внести нужную информацию.



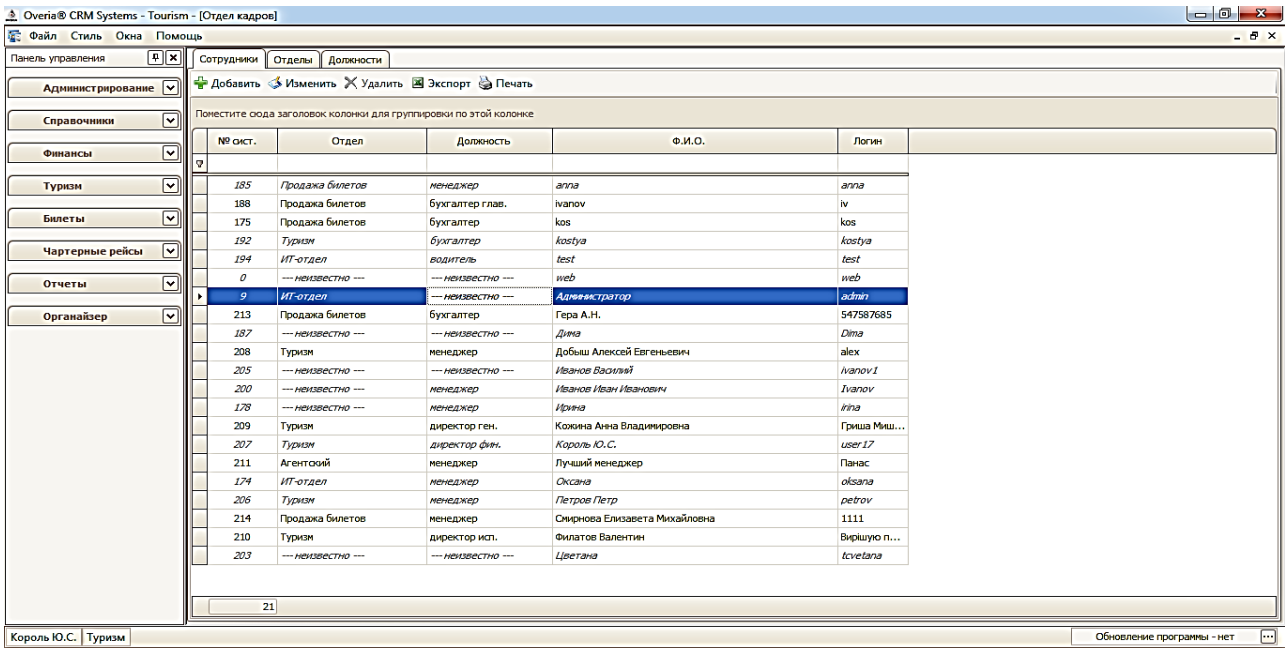
После добавления новых должностей, в закладке **"Должности"** появляются новые должности.



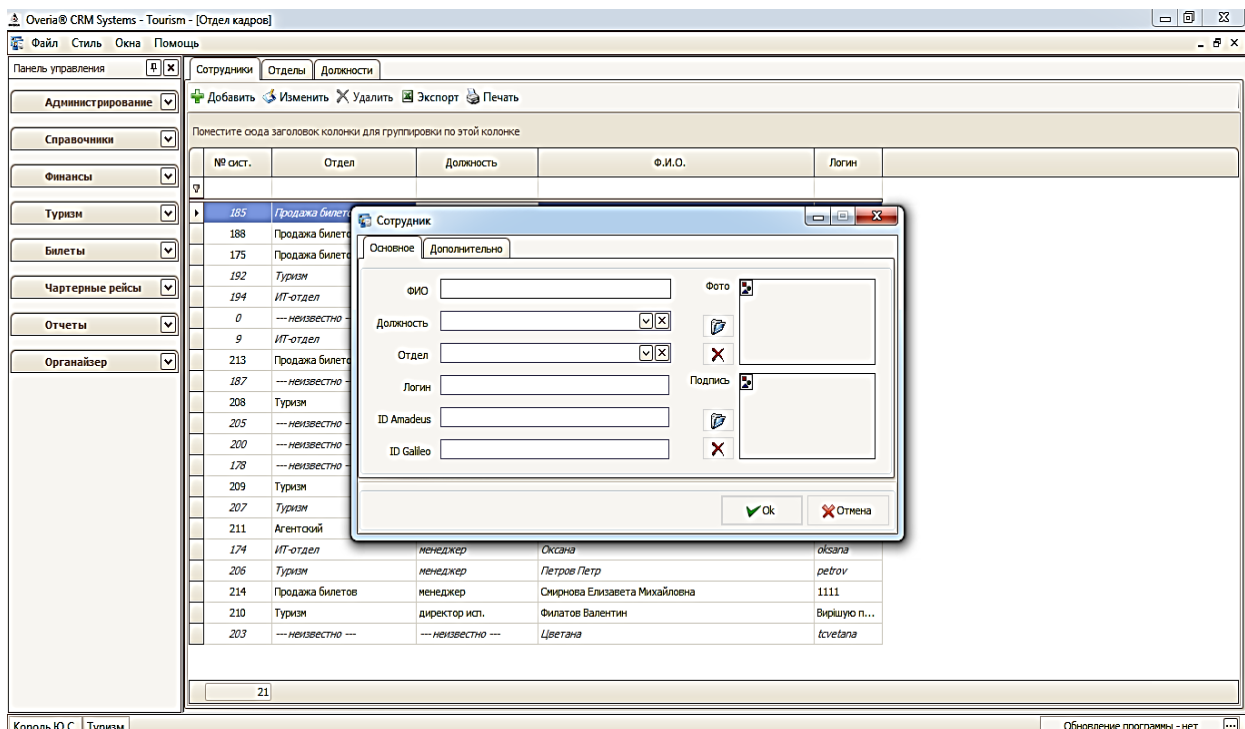
Название	Полное название
бухгалтер	бухгалтер
бухгалтер глав.	бухгалтер главный
водитель	водитель
директор ген.	Генеральный директор
директор исп.	директор исполнительный
директор фин.	директор финансовый
менеджер	менеджер
менеджер по Африканским странам	менеджер
менеджер по Азиатским странам	менеджер
менеджер по Европейским странам	менеджер

Перейти в закладку **"Отделы"** для того, чтобы ввести данные об отделах, в которых работают сотрудники фирмы. Она содержит названия и описания отделов фирмы. Для того, чтобы добавить или изменить строку в таблице **"Отделы"**, необходимо выделить строку, щелкнув по ней мышкой и затем нажать кнопку **"Добавить"** или **"Изменить"**. В открывшемся окне необходимо занести информацию об отделе в соответствующем поле. После того, как внесены данные об **"Отделах"**, перейти в закладку **"Сотрудники"**.

Закладка **"Сотрудники"** содержит информацию о сотрудниках, занимаемых ими должностях, отделах, в которых они числятся, о логинах, присвоенных сотрудникам.



Для того чтобы добавить или изменить строку с данными в таблице "Сотрудники", необходимо выделить строку, щелкнув по ней мышкой и затем нажать на кнопку "Добавить" или "Изменить". Появляется окно "Сотрудник" для внесения либо корректировки данных.

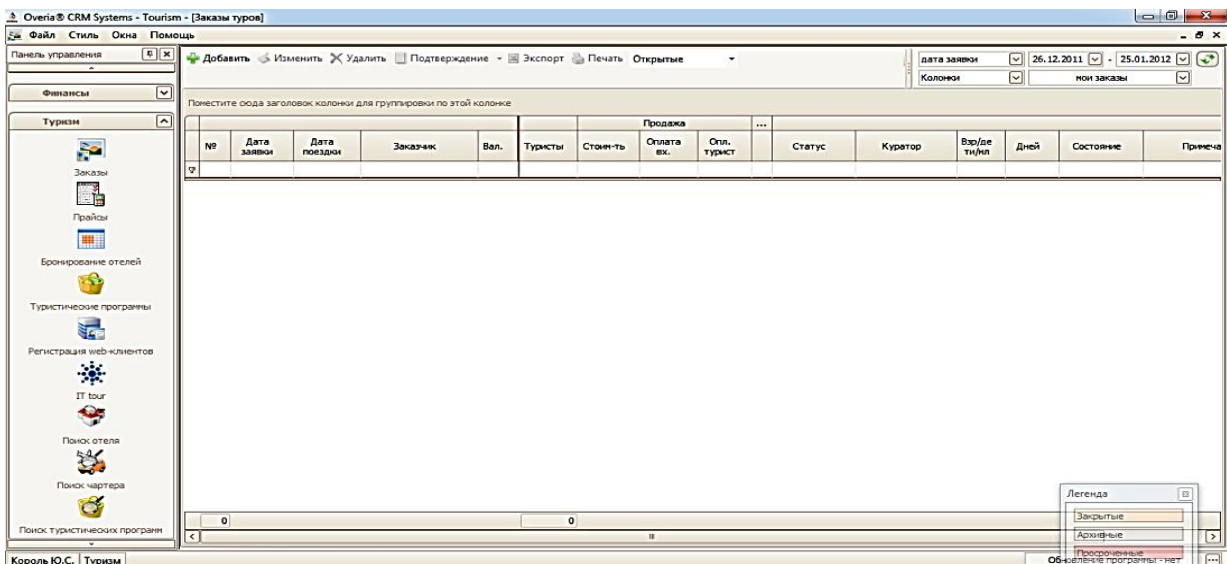


После добавления новых сотрудников, в закладке "Сотрудники" видно все внесенные коррективы.

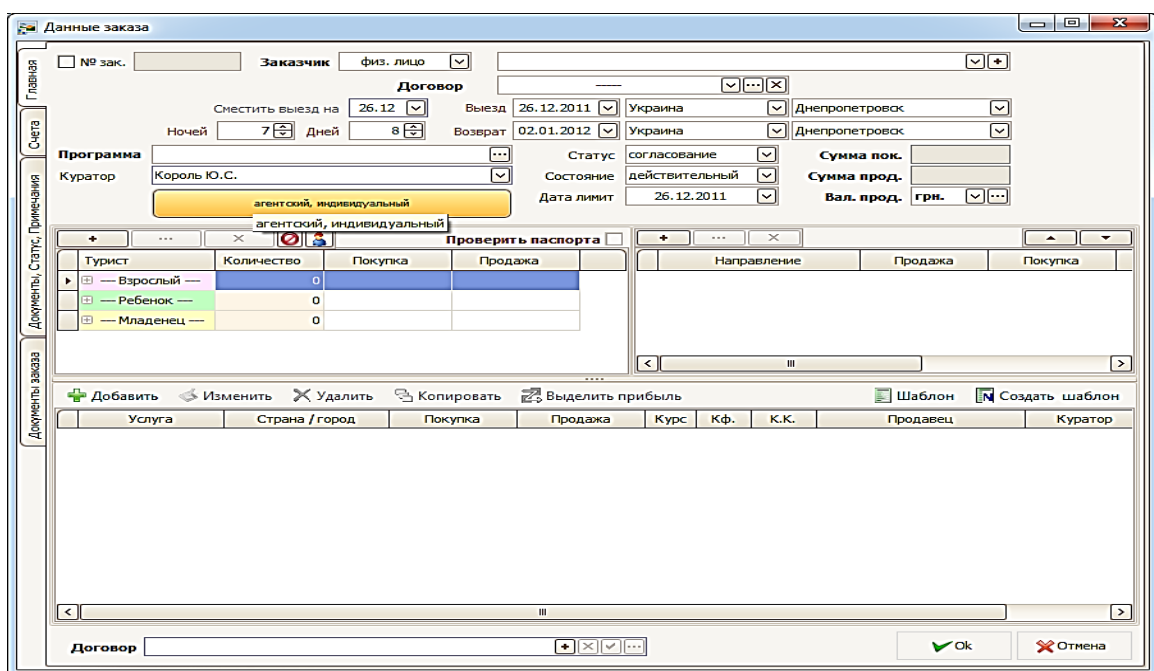
Отдел кадров сформирован.

2. Формирование заказов. В модуле "Туризм" выбрать закладку "Заказы". Эта закладка предназначена для добавления заказа на тур. На панели инструментов с правой стороны указать начало периода, конечную дату, на которой заканчивается период.

После того, как внесены даты периода, можно формировать заказ. Для этого необходимо нажать на панели инструментов с левой стороны на кнопку "Добавить".



После этого появляется окно "Данные заказа". Во вкладке "Главная" сформировать заказ. № заказа формируется автоматически, если требуется ввести вручную, то необходимо поставить галочку рядом с полем "№ зак." и ввести номер в поле, находящееся рядом.



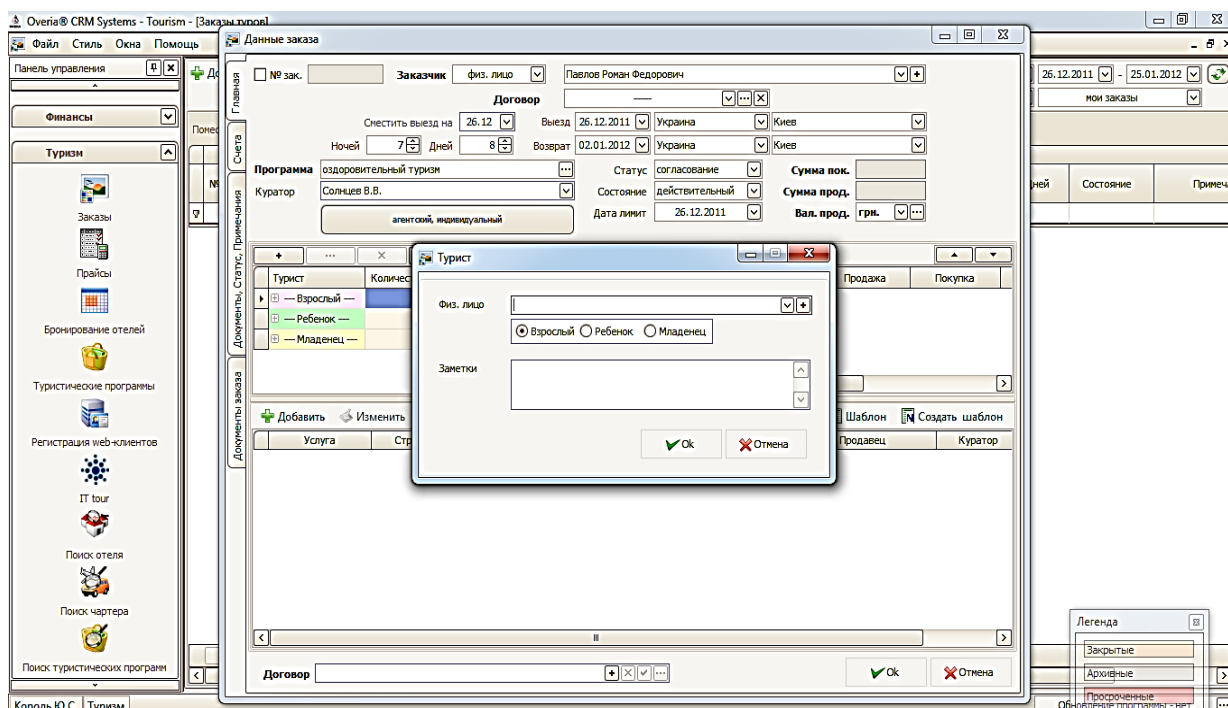
В поле **"Заказчик"** выбрать заказчика из списка (физические лица, юридические лица). Рядом в окне указать фамилию, если это физическое лицо, если юридическое, то указать название фирмы. Если в списке нет нужной особы, необходимо нажать **"Плюс"**, т. е. **"Добавить"**, появляется окно **"Турист"**.

В поле **"Дней"** внести продолжительность тура в днях, а также выбрать дату выезда в поле **"Выезд"**. Дата возврата автоматически будет заполнена согласно данным, выбранным в поле **"Выезд"**, дата возврата заполняется автоматически.

Поле **"Сместить выезд"** предназначено для смещения периода тура относительно даты выезда.

В поле **"Программа"** ввести имя программы (оздоровительный, экскурсионный туризм, программа обмена студентами и т. д.), впоследствии имя этой программы будет напечатано в чеке.

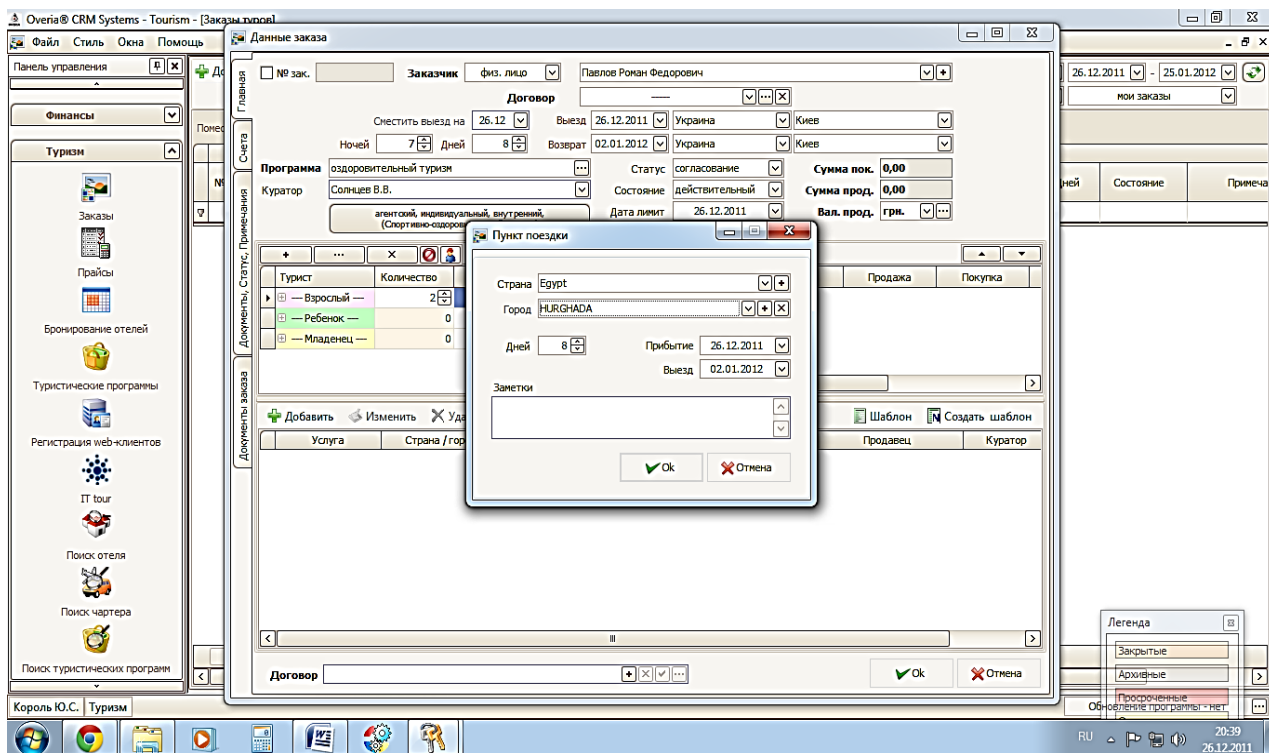
В поле **"Статус"** выбрать статус из всплывающего меню (**"Согласование"**, **"Бронь"** или **"Подтверждено"**). В поле **"Состояние"** выбрать состояние заказа: **"Действительный"** или **"Аннулированный"**. В поле **"Дата Лимит"** задать предельную дату, до которой заказ будет считаться действительным.



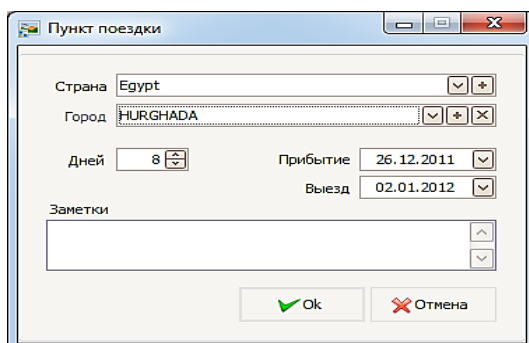
В поле **"Куратор"** необходимо выбрать пользователя из выпадающего списка. В нашем случае это фамилия одного из менеджеров.

В секции **"Турист"** необходимо выбрать возрастную категорию туриста (Взрослый, Ребенок, Младенец). Выбираем количество туристов, которые входят в этот заказ. Для добавления нового туриста необходимо нажать на кнопку **"Добавить"**.

В разделе **"Направление"** необходимо выбрать пункт посещения. Для этого нужно нажать **"Плюс"**, что означает **"Добавить"**. Появится окно **"Пункт поездки"**.



В поле **"Страна"** ввести название страны или выбрать из выпадающего списка стран. В поле **"Город"** ввести название города, набирая побуквенно название города, программа предоставит выпадающий список городов в предварительно выбранной стране. Количество дней, прибытие и выезд устанавливаются автоматически. После этого нужно нажать **"Ok"** для подтверждения и сохранения данных.



Перейти к работе с "Услугами". Для добавления информации об услуге необходимо нажать на кнопку "Добавить" и в появившемся меню выбрать тип услуги ("Проживание", "Доставка", "Страхование", "Трансфер", "Другое", "Виза", "Турпакет").

Данные заказа

№ зак. Заказчик физ. лицо Павлов Роман Федорович

Договор

Сместить выезд на 26.12 Выезд 26.12.2011 Украина Киев

Ночей 7 Дней 8 Возврат 02.01.2012 Украина Киев

Программа оздоровительный туризм Статус согласование Сумма пок. 0,00

Куратор Тучкин О.О. Состояние действительный Сумма прод. 0,00

агентский, индивидуальный, внутренний (Спортивно-оздоровительный туризм) Дата лимит 26.12.2011 Вал. прод. грн.

Турист	Количество	Покупка	Продажа
— Взрослый —	2	0,00 грн.	0,00 грн.
— Ребенок —	0		
— Младенец —	0		

Направление	Продажа	Покупка
Египт / SHARM EL SHEIKH	0,00 грн.	0,00 грн.

Добавить Изменить Удалить Копировать Выделить прибыль Шаблон Создать шаблон

Услуга	Страна / город	Покупка	Продажа	Курс	Кф.	К.К.	Продавец	Куратор
--------	----------------	---------	---------	------	-----	------	----------	---------

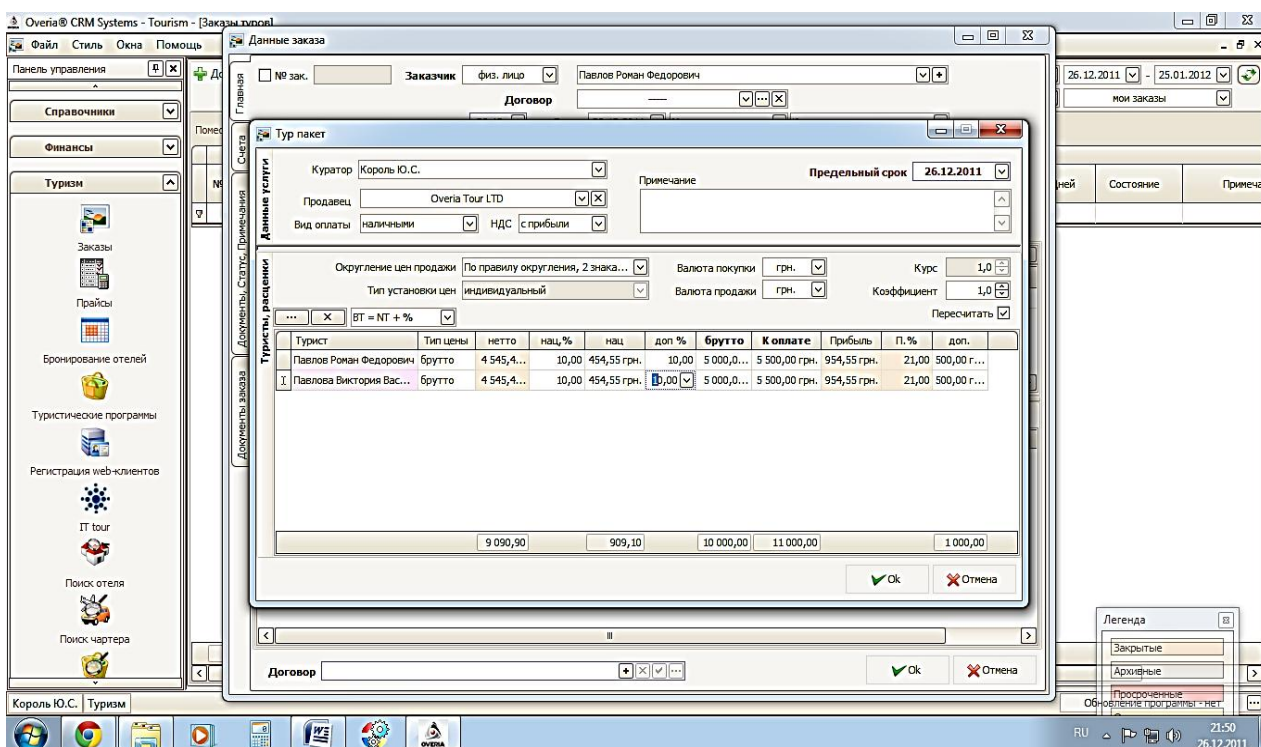
Договор Ok Отмена

Если вы формируете заказ как турпакет, во вкладке нужно выбрать турпакет и появляется окно "Турпакет".

В поле "Куратор" необходимо выбрать из выпадающего списка фамилию менеджера, который в данный момент составляет заказ. В поле "Продавец" выбрать продавца услуги.

В поле "Предельный срок" задать дату, до которой должна быть произведена оплата. В поле "НДС" выбрать тип НДС (если он есть). В поле "Вид оплаты" выбрать из выпадающего списка вид оплаты (наличными, в кассу наличными, в кассу кредиткой, безналичными). Заполнить поля "Валюта Покупки" и "Валюта продажи" с помощью выпадающего списка. При заполнении информации об услуге можно установить коэффициент перевода валют в поле "Коэффициент", а также указать текущий курс в поле "Курс".

Далее необходимо заполнить таблицу клиентов, получающих услугу. В поле "**Тип Цены**" заносятся значения нетто или брутто в зависимости от выбора менеджера. Поле "**Нац %**" заполняется менеджером значениями от 0 до 900. В поле "**Доп %**" вводится значение дополнительного процента (скидка- или надбавка+). В поле "**Брутто**" ставится чистая стоимость турпакета, после этого все оставшиеся колонки заполняются автоматически. После того, как расчеты произведены, нажать "**Ок**".



После того, как закончили работать с услугой "**Турпакет**", вернуться в окно "**Данные заказа**", "**Работа с услугами**". Перейти к услуге "**Проживание**", для этого необходимо в "**Услуге**" нажать кнопку "**Добавить**" и из меню выбрать "**Услугу Проживание**". Открывается окно "**Отель Проживание**". Если данная услуга входит в турпакет, поставить галочку рядом с "**В составе турпакета**". В поле "**Куратор**" выбрать фамилию менеджера, который составляет заказ. Поля "**Страна/город**", "**Период**", "**Дни**" – выставляются автоматически, поскольку вы уже вносили эти данные.

В поле "**Номер**" выбрать количество номеров, которое необходимо. В поле "**Тип Отеля**" выбрать звездочность отеля.

В поле "**Комната**" выбрать тип комнаты, программа предоставит выпадающий список типов комнат.

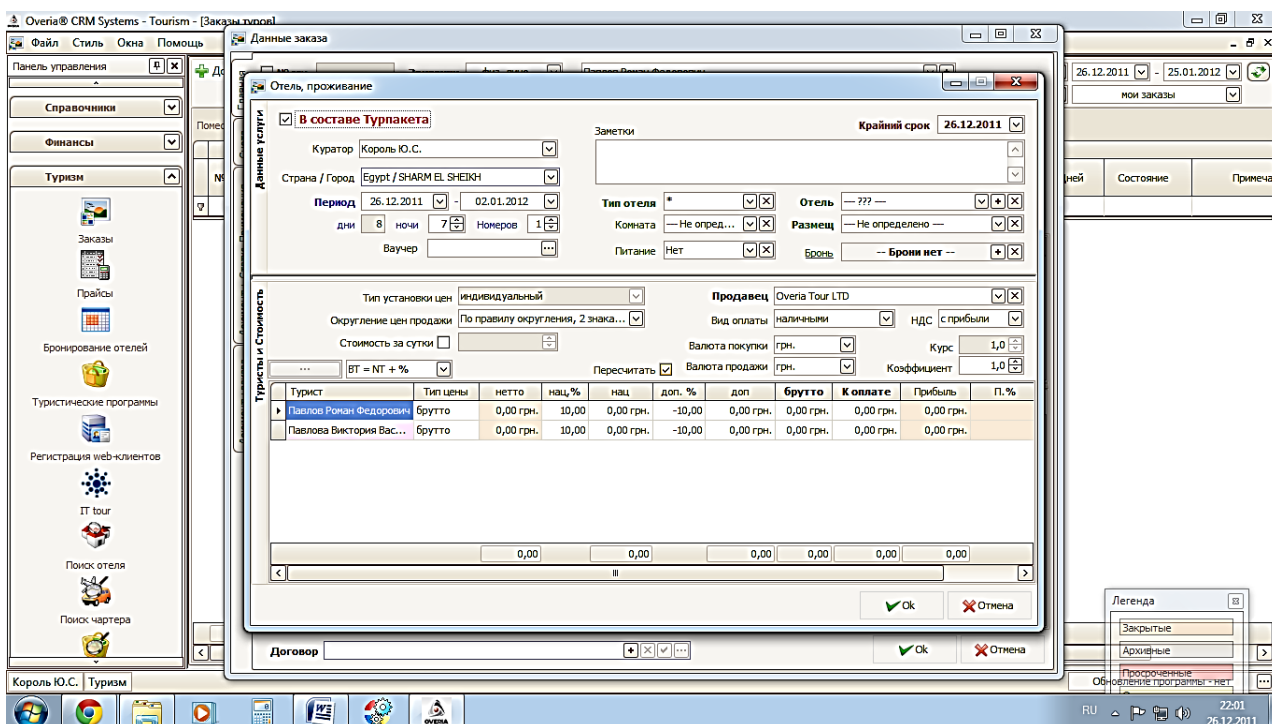
В поле "**Питание**" выбрать из выпадающего списка тип питания.

В поле "**Отель**" выбрать отель, набирая посимвольно название отеля.

Программа предоставит выпадающий список отелей, вы должны выбрать. Если в этом списке нет нужного отеля, нажать "**+ - добавить**", и в появившееся окно внести данные отеля. В поле "**Продавец**" выбрать из выпадающего списка продавца услуги, если до этого не выставлено автоматически. В поле "**Ваучер**" занести № ваучера.

В поле "**Вид Оплаты**" задать вид оплаты. В поле "**Валюта покупки**" выбрать валюту покупки. В поле "**НДС**" выбрать тип НДС (если он есть). Если услуга "**Проживание**" включена в турпакет, то поля, которые относятся к расчету стоимости данной услуги, остаются неизменными, поскольку стоимость внесена в стоимость турпакета. Если же данная услуга не входит в турпакет, то нужно заполнить данные колонки.

После заполнения всех полей нажать "**Ок**" для сохранения данных и автоматически перейти в окно "**Работа с Услугами**".



В окне "**Работа с Услугами**" нажать кнопку "**Добавить**" и выбрать интересующую услугу. Следующая услуга – доставка. Услуга "**Доставка**" предназначена для организации перелета туриста и бронирования билетов.

Доставка

В составе Турпакета Предельная дата 26.12.2011

Чартерный рейс Заметки Куратор Тучкин О.О.

Тип перевозчика
Авиакомпания

Маршрут

Добавить Изменить Удалить

Из	В	Дата отправления	Дата прибытия	Перевозчик
Киев	SHARM EL SHEIKH	26.12.2011 0:00	26.12.2011 0:00	AIR UKRAINE
SHARM EL SHEIKH	Киев	02.01.2012 0:00	02.01.2012 0:00	AIR UKRAINE

Валюта покупки грн. Курс 1,0 Продавец усл. Overia Tour LTD

Валюта продажи грн. Коэф. 1,0 Вид оплаты наличными НДС без НДС

Туристы, билеты, стоимость

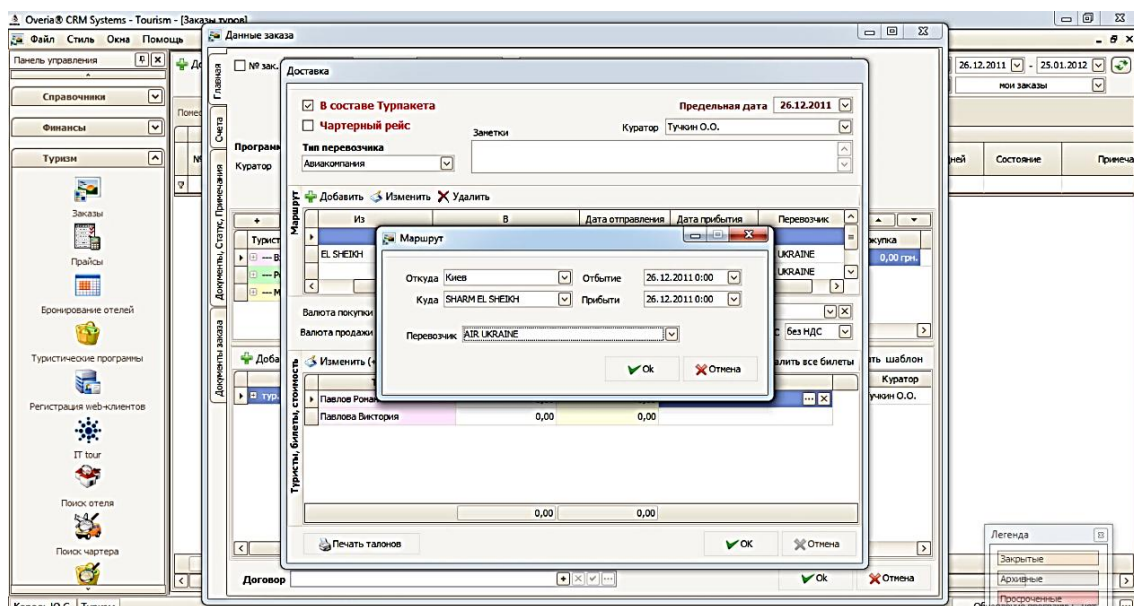
Изменить (+/-) Удалить Удалить все билеты

Турист	Цена компании	К оплате	Билет
Павлов Роман	1 782,00	1 900,00	1234567890(1)
Павлова Виктория	1 782,00	1 900,00	1234567800(1)
3 564,00		3 800,00	

Печать талонов OK Отмена

Таким образом, произвести оформление услуги "Доставка".

Если услуга "Доставка" входит в стоимость "Турпакета", необходимо поставить галочку напротив "В составе Турпакета". В поле "Тип перевозчика" выбрать тип перевозчика из списка, предложенного в выпадающем меню. В поле "Куратор" выбрать фамилию менеджера, который формирует заказ. В поле "Маршрут" все колонки заполняются автоматически, кроме колонки "Перевозчик". Для того чтобы заполнить эту колонку, необходимо нажать "Изменить" и появится новое окно "Маршрут". В поле "Перевозчик" из предложенного списка выбрать перевозчика, нажать "Ок". Автоматически вернуться в окно "Доставка".



В поле "Туристы", "Билеты", "Стоимость" нажать кнопку "Изменить", появится поле, в которое вносится номер билета. После этого нажать "Ок" и перейти в окно "Работа с Услугами" и выбрать следующую услугу с помощью кнопки "Добавить".

Следующая услуга "Трансфер". Если эта услуга входит в турпакет, поставить галочку напротив поля "В составе турпакета". В поле "Тип трансфера" выбрать тип трансфера из выпадающего списка. В поле "Тип трансфера" выбрать тип трансфера из выпадающего списка. В поле "Куратор" выбрать фамилию менеджера, который формирует данный заказ.

Данные услуги

В составе турпакета

Занятки: _____ Предельная дата: 26.12.2011

Тип трансфера: Аэропорт - отель - аэропорт

Страна / Город: Египет / SHARM EL SHEIKH

Куратор: Тучков О.О.

Продавец: Overa Tour LTD

Вид оплаты: наличными НДС: без НДС

Турсты и Стоимость

Округление цен продажи: По правилу округления, 2 знака ...

Тип установки цен: индивидуальный

Валюта покупки: грн. Курс: 1,0

Валюта продажи: грн. Коэффициент: 1,0

BT = NT + %

Турст	Тип цены	нетто	наш %	наш	доп %	доп	брутто	Коплате	Прибыль
Павлов Роман Федорович	брутто	272,73 грн.	10,00	27,27 грн.	10,00	30,00 грн.	330,00 грн.	330,00 грн.	57,27 грн.
Павлова Виктория Васи...	брутто	272,73 грн.	10,00	27,27 грн.	10,00	30,00 грн.	300,00 грн.	330,00 грн.	57,27 грн.

545,46 54,54 60,00 600,00 660,00

Ok Отмена

Нажать "Ок" для сохранения данных и перейти автоматически в окно "Работа с Услугами". Если в турпакет или по отдельной стоимости входят другие услуги, то из списка, который появляется с нажатием кнопки "Добавить", выбрать следующие услуги. Если на этом формирование заказа закончено, нажать "Ок" и автоматически перейти в окно "Заказы туров" сформированное нашим заказом.

Панель управления: Добавить, Изменить, Удалить, Подтверждение, Экспорт, Печать, Открытые

дата заявки: 26.12.2011 - 25.01.2012

Колонки: мои заказы

Понесите сюда заголовки колонок для группировки по этой колонке

№	Дата заявки	Дата поездки	Заказчик	Вал.	Туристы	Стоимость	Оплата вх.	Опл. турист	Статус	Куратор	Взр/де т/дней	Дней	Состояние	Примеч.
26...	26.12.2011	26.12.2011	Павлов Роман Федоро...	грн.	Павлова Виктория Васильевна Павлов Роман Федорович	11000,00	0,00	нет	согласование	Тучков О.О.	2/0/0		в действительный	

1 2

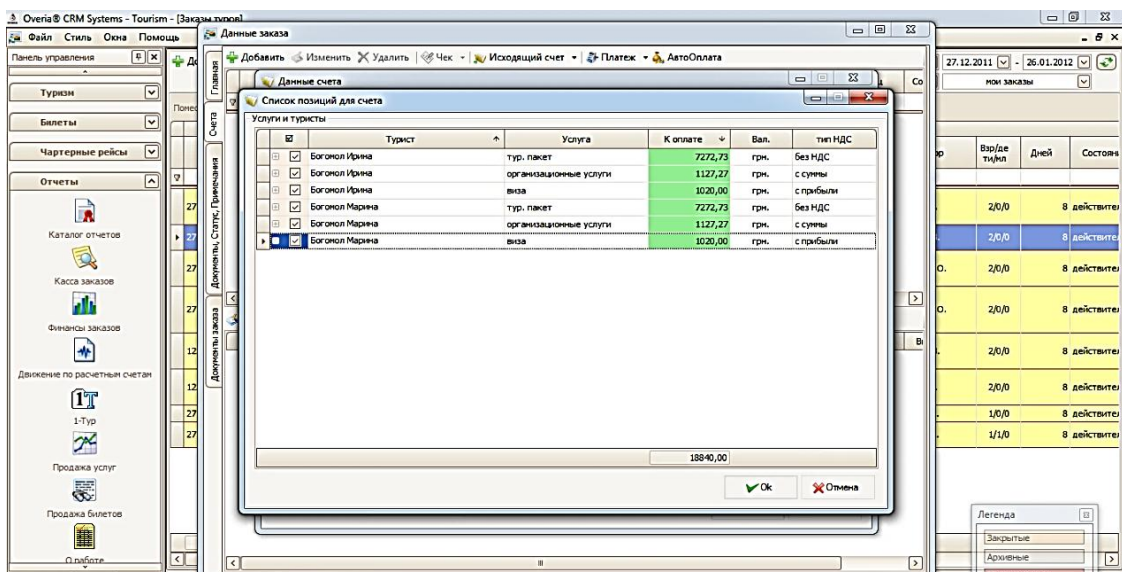
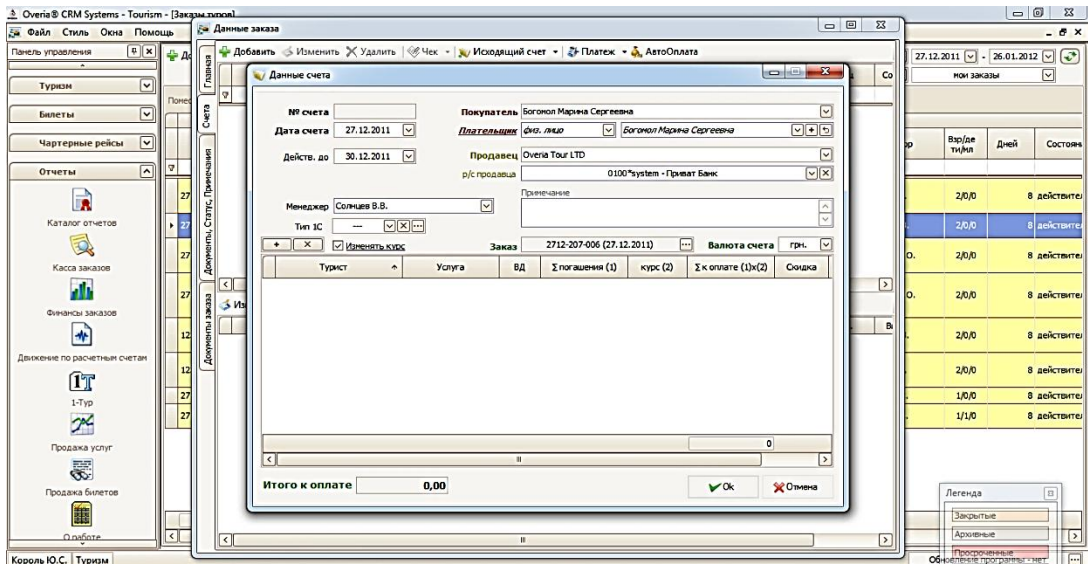
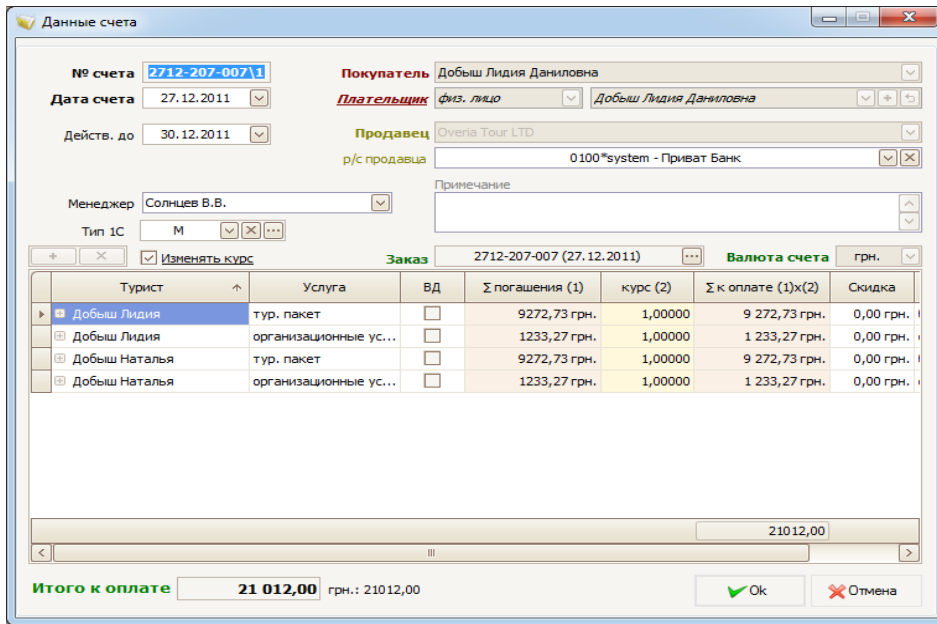
Легенда: Открытые, Архивные

После того, как сформированы все необходимые заказы, окно заказов имеет такой вид.

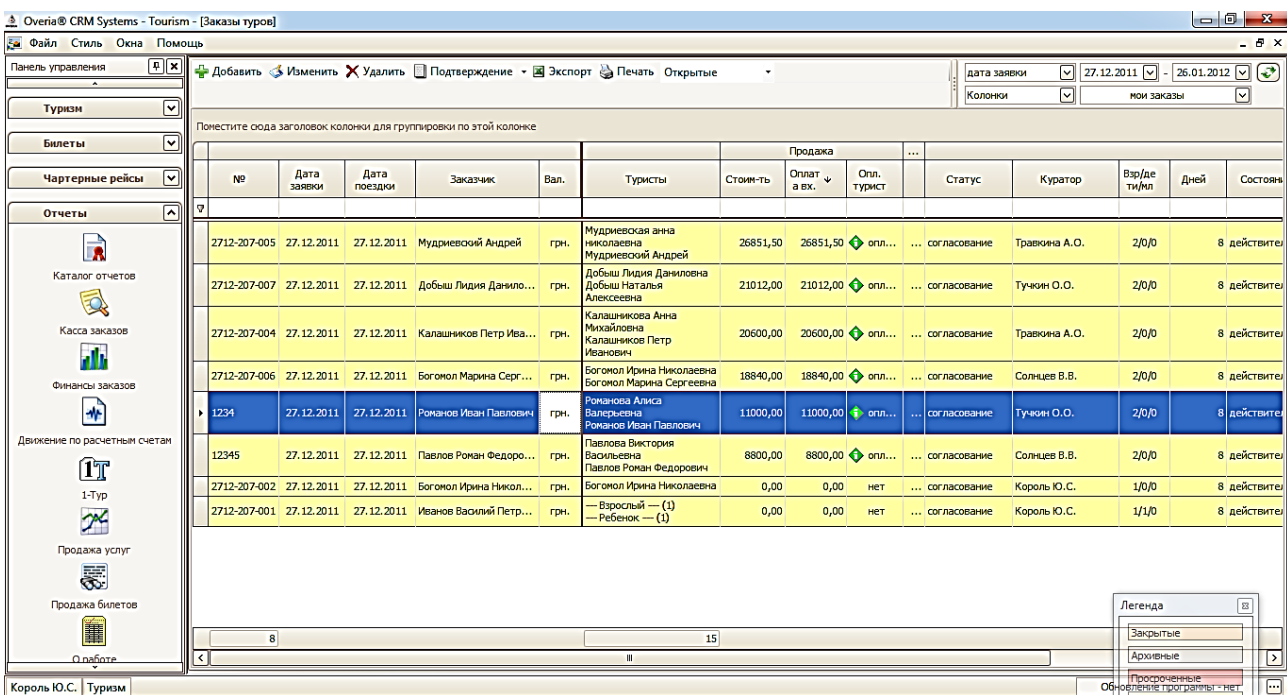
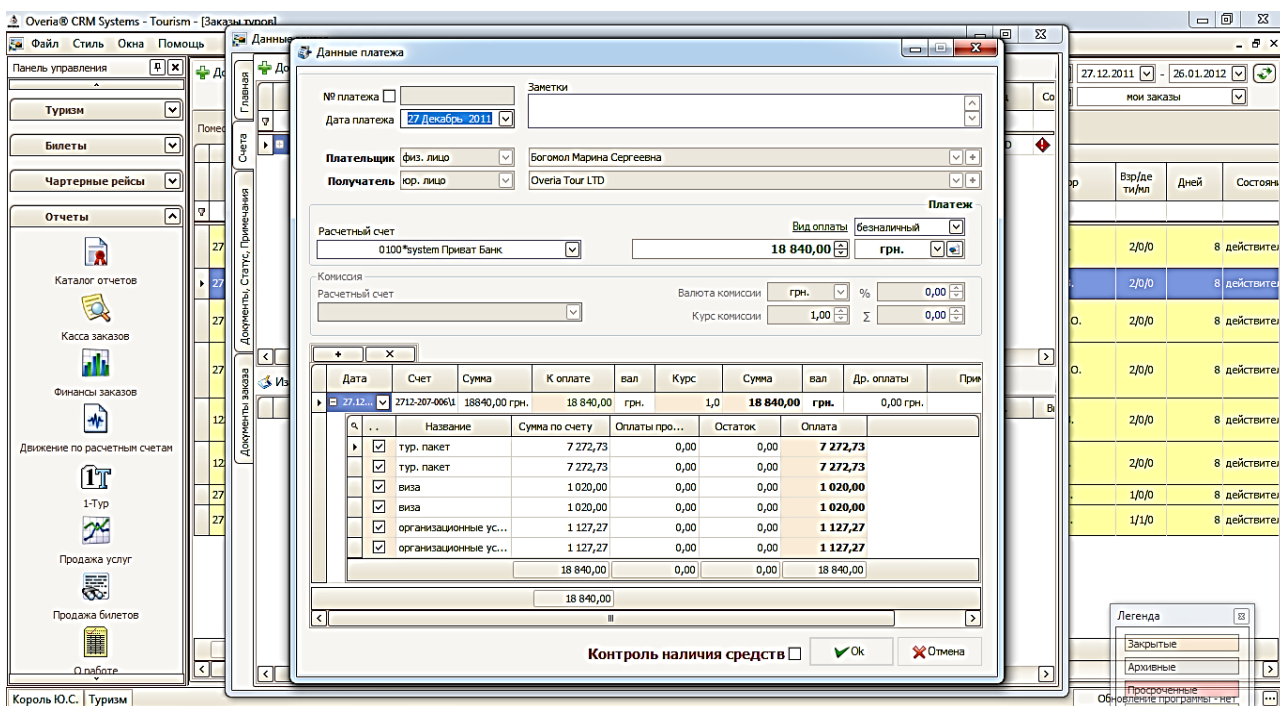
№	Дата заявки	Дата поездки	Заказчик	Вал.	Туристы	Сумма	Оплат. в.в.	Оплат. турист	Статус	Куратор	Вар/де ти/мл	Дней	Состоян
2712-207-007	27.12.2011	27.12.2011	Добыш Лидия Данило...	грн.	Добыш Лидия Даниловна Добыш Наталья Алексеевна	21012,00	21012,00	опл...	согласование	Тучкин О.О.	2/0/0	8	действите
2712-207-006	27.12.2011	27.12.2011	Богомол Марина Серг...	грн.	Богомол Ирина Николаевна Богомол Марина Сергеевна	18840,00	0,00	нет	согласование	Солнцев В.В.	2/0/0	8	действите
2712-207-005	27.12.2011	27.12.2011	Мудриевский Андрей	грн.	Мудриевская анна николаевна Мудриевский Андрей	26851,50	0,00	нет	согласование	Травкина А.О.	2/0/0	8	действите
2712-207-004	27.12.2011	27.12.2011	Калашников Петр Ива...	грн.	Калашникова Анна Михайловна Калашников Петр Иванович	20600,00	0,00	нет	согласование	Травкина А.О.	2/0/0	8	действите
12345	27.12.2011	27.12.2011	Павлов Роман Федоро...	грн.	Павлова Виктория Васильевна Павлов Роман Федорович	8800,00	0,00	нет	согласование	Солнцев В.В.	2/0/0	8	действите
1234	27.12.2011	27.12.2011	Романов Иван Павлови...	грн.	Романова Алина Валерьевна Романов Иван Павлович	11000,00	0,00	нет	согласование	Тучкин О.О.	2/0/0	8	действите
2712-207-002	27.12.2011	27.12.2011	Богомол Ирина Никол...	грн.	Богомол Ирина Николаевна	0,00	0,00	нет	согласование	Король Ю.С.	1/0/0	8	действите
2712-207-001	27.12.2011	27.12.2011	Иванов Василий Петр...	грн.	— Взрослый — (1) — Ребенок — (1)	0,00	0,00	нет	согласование	Король Ю.С.	1/1/0	8	действите

Далее необходимо сформировать счет к заказу. Для этого нужно в разделе "Заказы" выбрать заказ, по которому необходимо просматривать платежи и нажать кнопку "Изменить". В окне "Данные Заказа" выбрать закладку "Счета". Появится окно с данными заказа. В окне подтверждения необходимо подтвердить формирование окна "Исходящий счет".

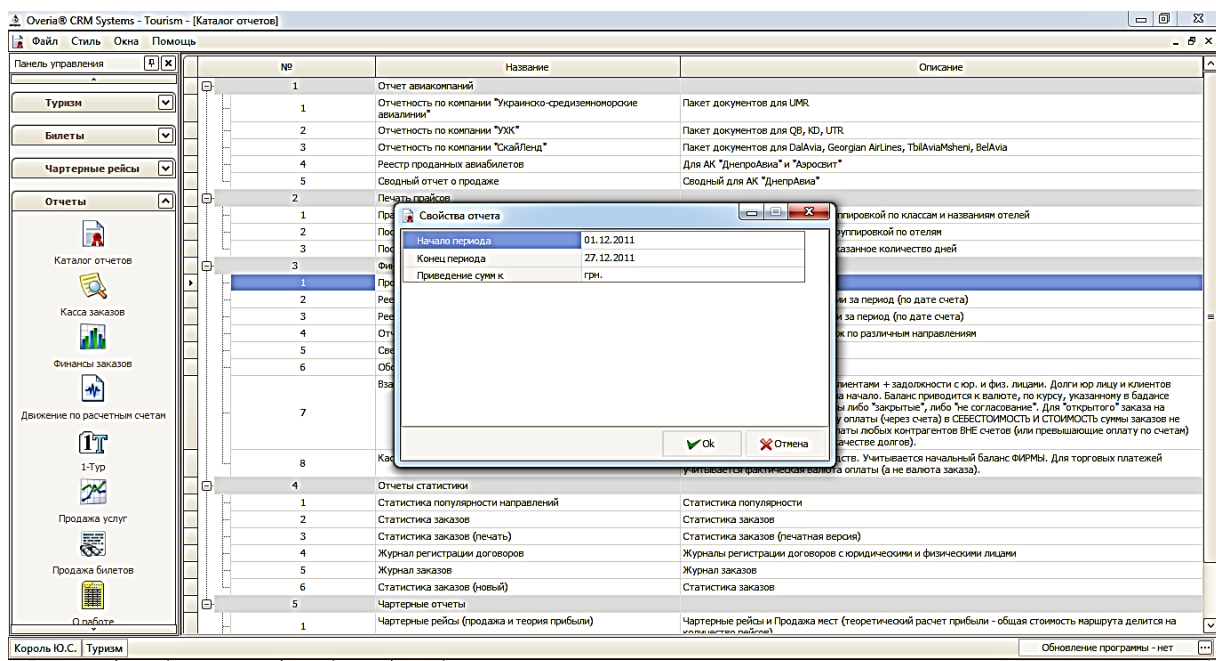
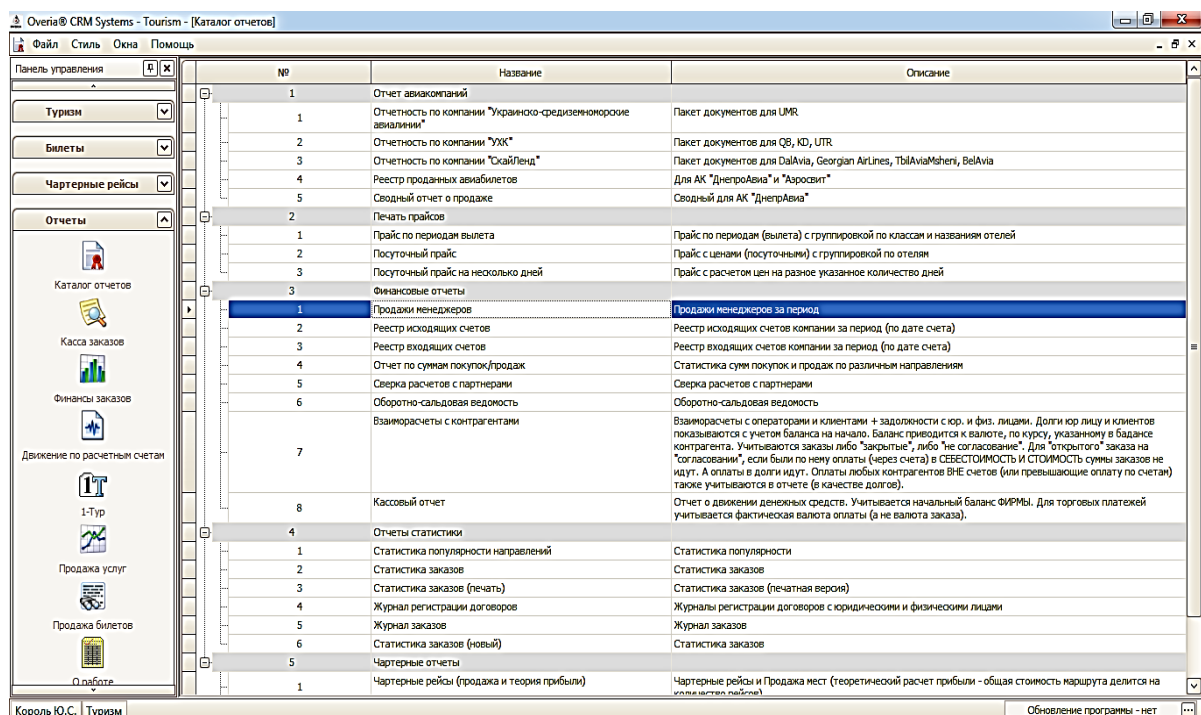
№ счета	Дата	Тип	Плательщик	вал	Сумма	Оплата	Остаток п...	Покупатель	Продавец	Со
2712-207-0...	27.12.11	оплата	Добыш Лидия Да...	грн.	21012,00	21012,00	0,00	Добыш Лидия Д...	Overia Tour LTD	



После формирования счета можно выполнить по нему оплату, для этого необходимо нажать на кнопку "Платеж". В выпадающем списке нажать кнопку "Добавить". Откроется окно "Данные платежа". Нажать "Ок", перейти в окно "Заказы туров". После того, как все счета будут составлены и будут проведены все платежи, окно "Заказы Туров" будет иметь такой вид.



3. После этого сформировать отчет. Перейти в каталог отчетов.



Контрольные вопросы:

1. Каким образом формируется база данных сотрудников турфирмы?
2. Как формируются клиентские заказы по каждому менеджеру?
3. Каким образом документально закрепляется оплата счета?
4. Какая информация может быть получена из отчетов?

Раздел 5. Модуль "Администрирование"

5.1. Лабораторная работа: "Формирование организационно-управленческой структуры турпредприятия" по дисциплине "Менеджмент и маркетинг туризма"

Тема 7. "Организация труда на туристических предприятиях"

Цель: закрепление теоретических знаний и приобретение практических навыков работы в программном комплексе "ОБЕРИЯ-ТУРИЗМ" при решении практических задач, которые возникают в деятельности туроператоров.

Для выполнения лабораторной работы необходимо обладать минимальным опытом работы в программном комплексе "ОБЕРИЯ-ТУРИЗМ".

Данная лабораторная работа предполагает формирование профессиональных компетентностей, которые описаны с помощью дескрипторов:

1) знания:

видов организационных структур турпредприятий различного типа; функциональных сфер деятельности туроператоров;

функциональных обязанностей сотрудников различных уровней управления;

2) умения:

эффективно работать со справочными материалами, а также с системами поиска информации в Интернет;

рассчитывать фонд заработной платы;

определять права и обязанности сотрудников;

проводить сравнительный анализ результатов работы сотрудников;

3) коммуникация:

взаимодействие с рекрутинговыми агентствами, турагентствами, туроператорами с целью получения реальной информации о функциональных требованиях к различным должностям, которые выдвигаются на современном рынке;

4) автономность и ответственность:

самостоятельное выполнение заданий под минимальным руководством преподавателя;

ответственность за результаты выполнения заданий в учебном процессе или профессиональной деятельности.

Задание 1.

На рис.1. представлена линейно-функциональная организационная структура Харьковского туроператора. Необходимо представить общую информацию о сфере деятельности каждого отдела и определить функциональные обязанности каждого сотрудника на всех уровнях управления.

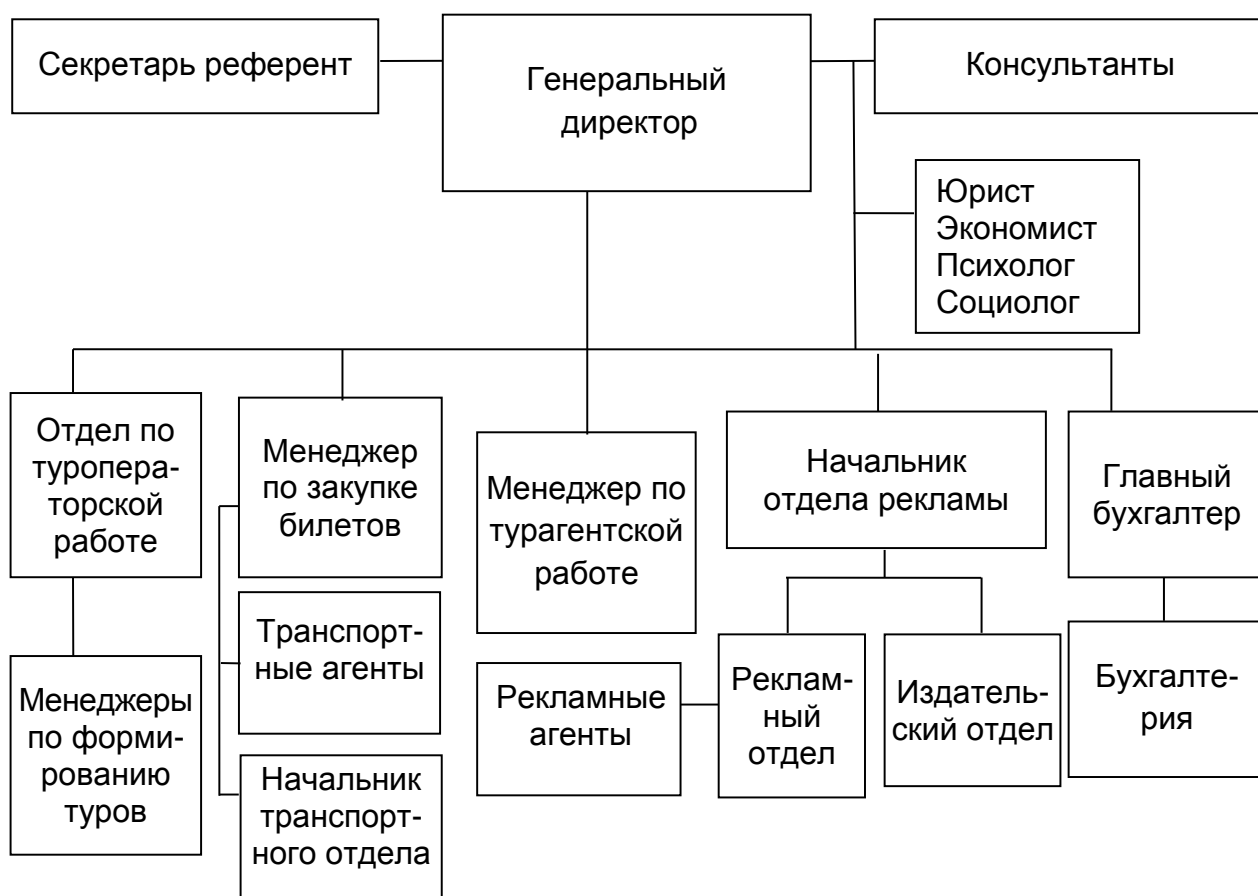
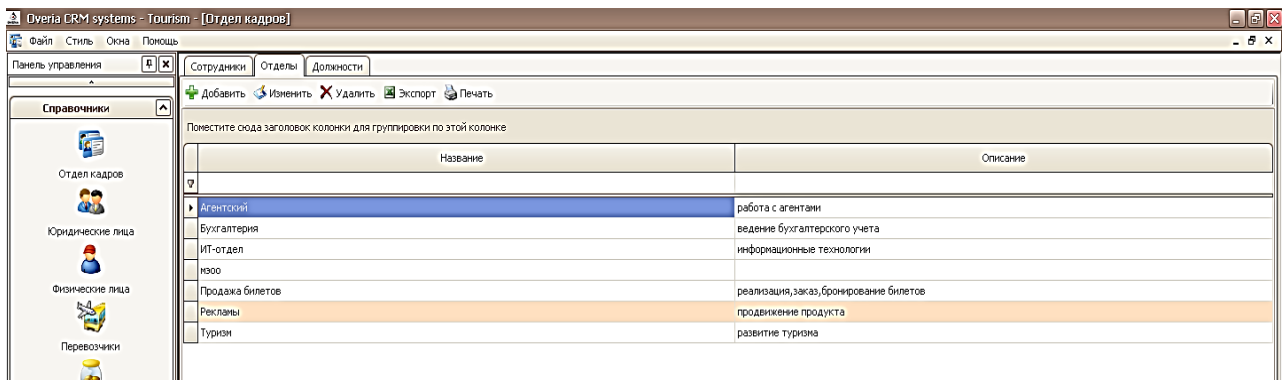


Рис 1. **Линейно-функциональная организационная структура туроператора**

Алгоритм выполнения задания:

1. С помощью справочника "**Отдел кадров**" сначала заполнить поле, которое содержит общую информацию о сфере деятельности каждого отдела.



Для того, чтобы добавить или изменить строку с данными в таблице "Отделы", необходимо выделить строку, щелкнув по ней мышкой, и затем нажать кнопку "Добавить" или "Изменить" соответственно, или щелкнуть правой кнопкой мыши по выбранной строке и вызвать контекстное меню с соответствующими пунктами.

Затем необходимо внести основную и, желательно, дополнительную информацию о сотрудниках в рамках каждого отдела.

В закладке "Дополнительно", если необходимо, заполнить: дата рождения, паспортные данные и адрес сотрудника.

Сотрудник

Основное Дополнительно

Дата рождения 23.01.1980

Паспорт (серия, №) АК 123456

Кем выдан

Дата выдачи Не указано

ИНН

Адрес...

Ok Отмена

Раздел предназначен для ведения информации о должностях. Он содержит в себе название и описание должностей.

Overia CRM Systems - Tourism - [Отдел кадров]

Файл Стиль Окна Помощь

Панель управления

Сотрудники Отделы Должности

Добавить Изменить Удалить Экспорт Печать

Поместите сюда заголовок колонки для группировки по этой колонке

Название	Полное название
— неизвестно —	
бухгалтер	бухгалтер
бухгалтер глав.	бухгалтер главный
водитель	водитель
директор исп.	директор исполнительный
директор фин.	директор финансовый
директор ген.	контроль, координация инф. потоков
менеджер	менеджер
менеджер по Азиатским странам	менеджер
менеджер по Африканским странам	менеджер
менеджер по Европейским странам	менеджер

Добавление (изменение) должности осуществляется следующим образом.

Добавление новой должности

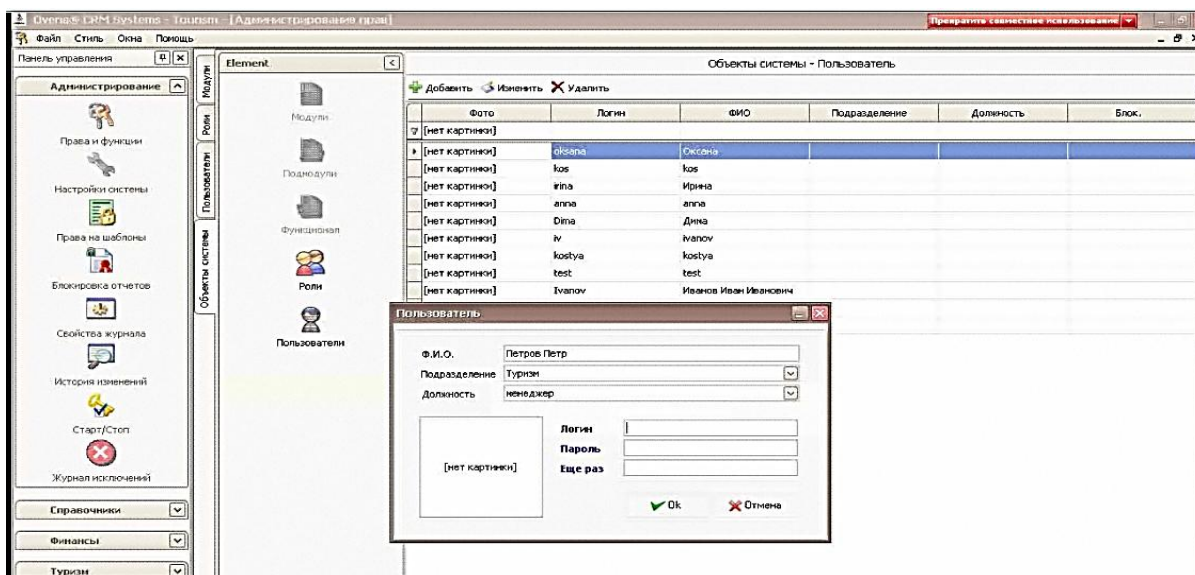
Название

Описание

Ok Отмена

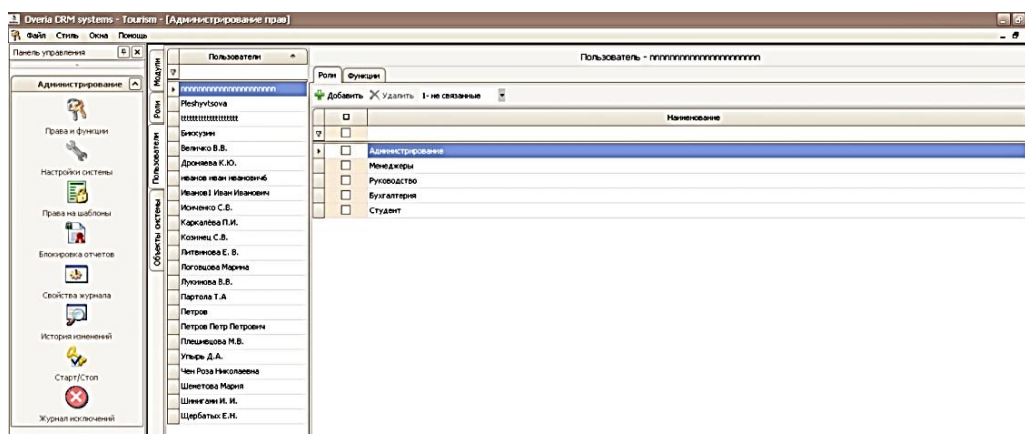
2. **"Модуль Администрирование"**. После распределения функциональных обязанностей сотрудников по отделам необходимо разграничить права доступа к разделам системы и функциональным обязанностям для каждого сотрудника.

Для этого необходимо присвоить логины и пароли для всех введенных в систему пользователей определяя, как и в предыдущем подзадании, их подразделение и должность.

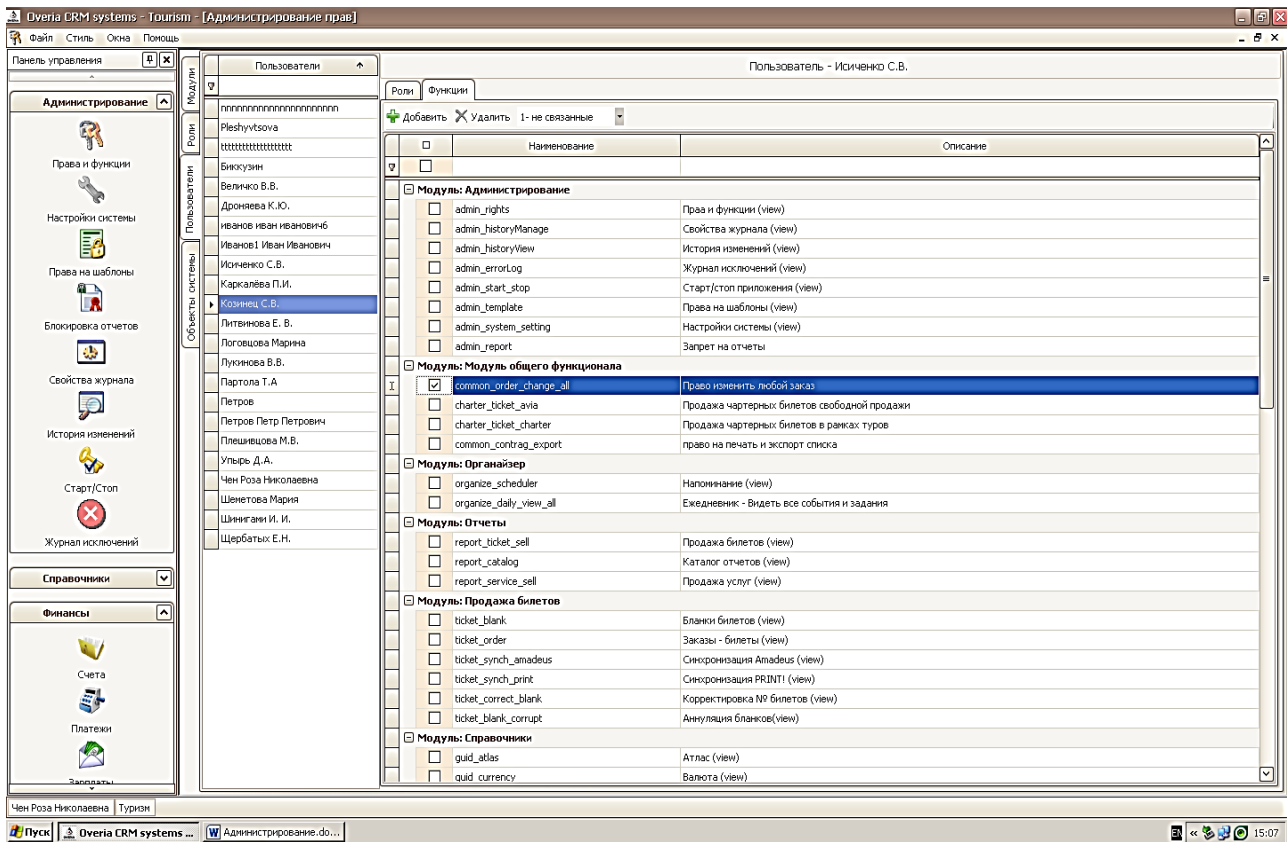


Входя в систему под своим паролем каждый сотрудник должен иметь право на просмотр информации по различным разделам – это могут быть общие для всех права доступа, если сотрудники объединены в группу, например менеджеры, или индивидуальные, не связанный с группой права доступа.

Для этого необходимо определить роли каждого сотрудника в зависимости от сферы деятельности и функции на право пользования и изменения различных модулей системы (администрирования, отчеты, продажи билетов и т. д.).



Для каждого сотрудника необходимо определить тот набор функций, который будет доступен ему в различных модулях.



Определяя функции по разграничению прав пользователей необходимо учитывать уровни управления, на которых они находятся для того чтобы функция контроля была четко закреплена за высшим руководством и менеджерами отделов и не была доступна линейным исполнителям.

3. **"Зарботная плата"**. В табл. 11. приведена форма начисления заработной платы для сотрудников.

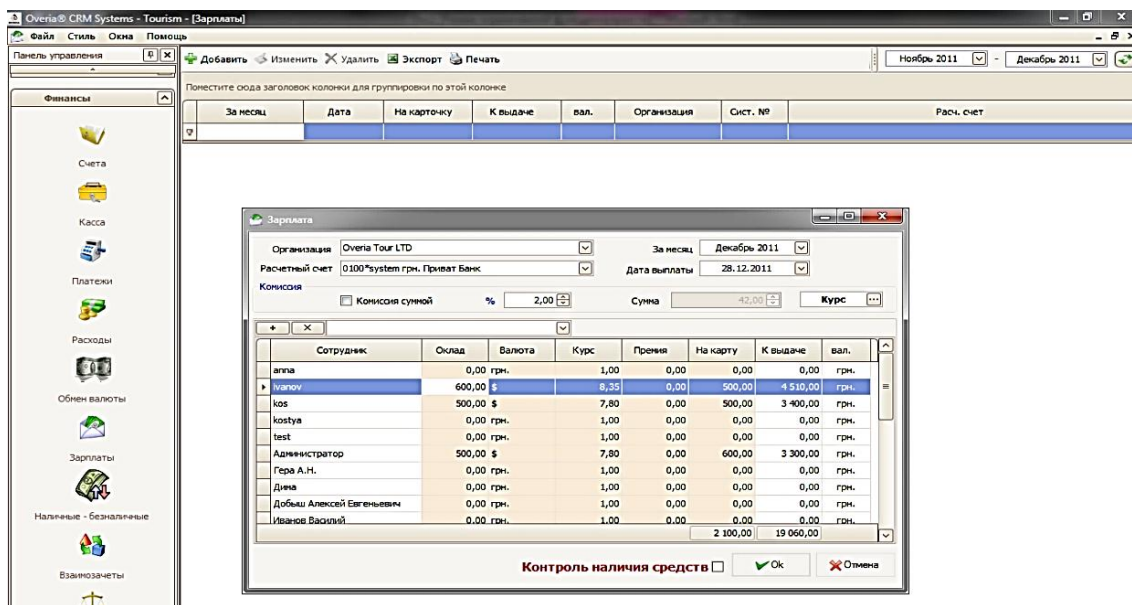
Необходимо занести данные в окне **"Данные о зарплате"** за декабрь месяц по каждому сотруднику учитывая форму начисления з/п и объемы реализации за месяц.

Таблица 11

Размер заработной платы сотрудников

Должность	Форма начисления	Размер з/п, грн	Объемы реализации за декабрь, грн
1	2	3	4
Генеральный директор	ставка	6 000	
Секретарь-референт	ставка	2 500	

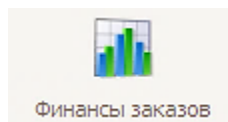
1	2	3	4
Консультанты	процент		
Начальник транспортного отдела	ставка	3 000	
Транспортные агенты	Ставка + процент (5 %)	1 500+	3 2000
Менеджер по закупке билетов	Ставка + процент (3 %)	1 500+	35 000
Менеджер по турагентской работе	Ставка + процент (5 %)	2 000+	250 000
Менеджеры по формированию туров	ставка	3 500	
Начальник отдела рекламы	ставка	3 000	
Менеджер по рекламе	ставка	2 000	
Рекламный агент	почасовая	20 грн/час	60 часов
Менеджер по связям с общественностью	ставка	2 000	
Дизайнер-конструктор изд. отдела	ставка	2 500	
Главный бухгалтер	ставка	3 000	
Бухгалтер 1 кат.	ставка	2 000	
Кассир	ставка	1 500	



Посчитать итоговую сумму по каждому сотруднику и общий фонд з/п за месяц.

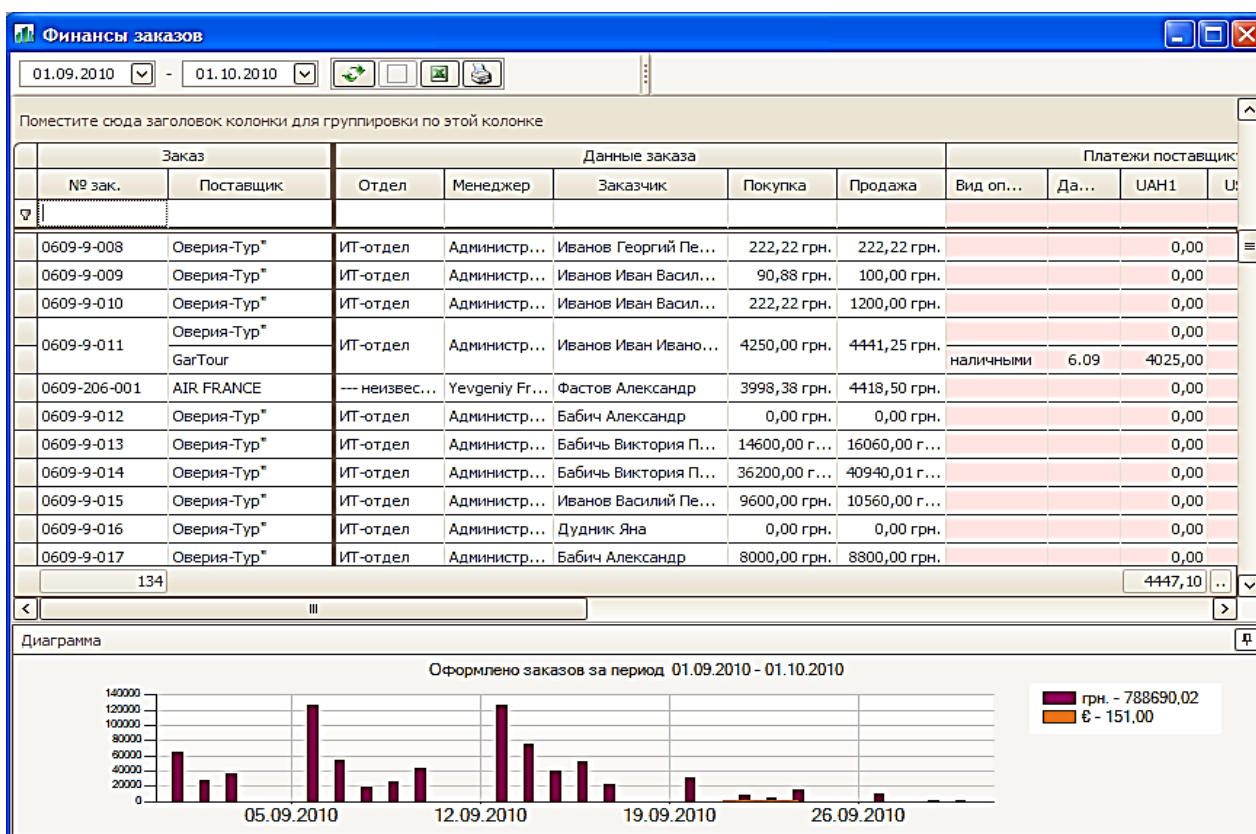
4. Сравнительный анализ результатов работы сотрудников по месяцам. Провести сравнительный анализ возможно двумя способами.

Рассмотрим один из вариантов получения итоговой информации по



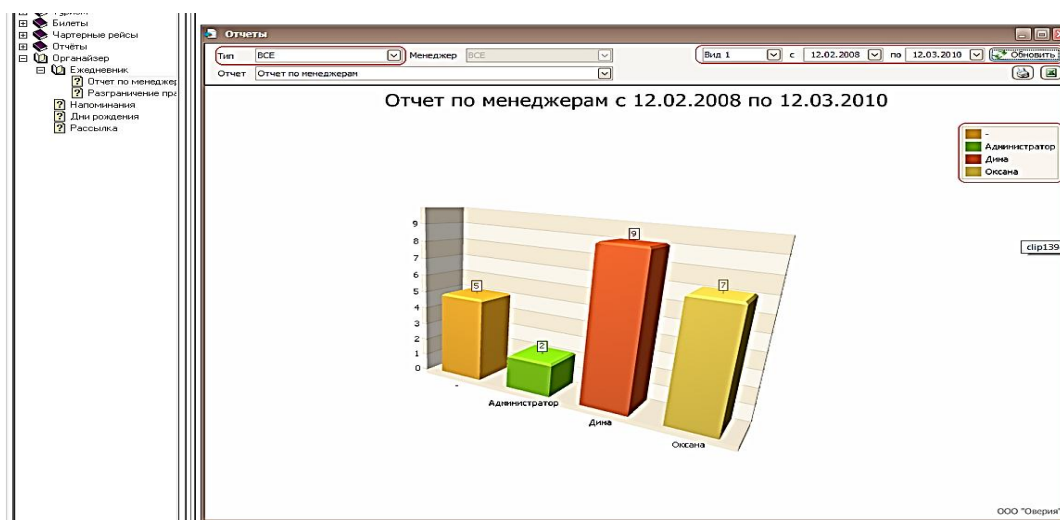
периодам – это **Финансы заказов**. В этом разделе возможно просматривать оформленные заказы за определенный период.

В окне **"Финансы заказов"** отображается список оформленных заказов за выбранный период по всем отделам и сотрудникам.

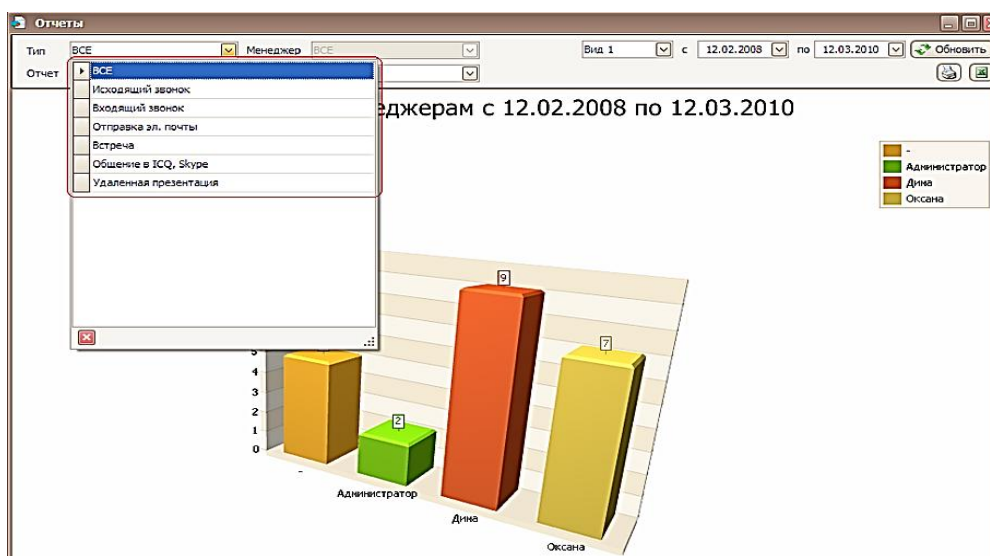


Для определения структуры реализации, а не только итоговой суммы, необходимо воспользоваться содержанием раздела **"Отчет продажи менеджеров"**, который находится в разделе **"Органайзер"** **"Ежедневник"**. Если он не заполнен, его необходимо заполнить, учитывая функциональные операции по продажам, которые может выполнять тот или иной сотрудник в зависимости от своей должности.

В программе **"ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ"** есть возможность настраивать **"Отчет по менеджерам"** и выбирать за какой период формировать отчет. Можно изменять вид отчета, выбирать из списка по каким типам событий формировать отчет (например, по всем или по исходящим звонкам и т. д.), также в отчете присутствует легенда, по которой видно каким цветом в графике отображается каждый менеджер.



Для того, чтобы выбрать отчет по какому-то конкретному типу события, необходимо нажать в поле "Тип".



В конце сделать сравнительный анализ выполненных операций или результатов продаж между сотрудниками выполняющими аналогичные функции.

5. Планирование рабочего времени персонала на основе использования модуля "Организер".

Периодически нам приходится планировать реализацию комплексных структурированных задач, растянутых во времени. Причем, крупная задача легко может быть разделена на совокупность более мелких, реализация которых в определенном порядке обеспечивает достижение начальной крупной цели.

Несколько раз в день фиксируя совершаемую работу и ее длительность, вырабатывается особого рода внимание к собственной деятель-

ности, в частности к ее временным характеристикам. Это внимание перерастает в чувство времени, которое является основой для дальнейшего повышения личной эффективности.

Управление временем (англ. time management) это действие или процесс тренировки сознательного контроля над количеством времени, потраченным на конкретные виды деятельности, при котором специально увеличиваются эффективность и продуктивность. Управлению временем может помочь ряд навыков, инструментов и методов, используемых при выполнении конкретных задач, проектов и целей. Этот набор включает в себя широкий спектр деятельности, а именно: планирование, распределение, постановку целей, делегирование, анализ временных затрат, мониторинг, организация, составление списков и расстановка приоритетов.

Планирование означает подготовку к реализации целей и упорядочение рабочего времени. Из практики известно, что при затрате 10 минут на планирование рабочего времени, можно ежедневно сэкономить до двух часов.

Для рационального использования своего времени менеджеру необходимо, прежде всего, четко уяснить свои основные функции, цели, задачи и бюджет времени. При планировании следует учитывать такие основные правила:

при составлении плана на день оставить 40 % времени свободным, т. е. 60 % времени отвести на плановые работы, 20 % – на непредвиденные, 20 % – на спонтанно возникающие (активный самоменеджмент);

необходимо постоянно фиксировать затраченное время. При этом следует указывать, как и на какие нужды оно было затрачено. В результате менеджер, имея полное представление о затратах своего времени, может составлять план на будущее;

для составления хорошего плана с четким указанием использованного времени необходимо распределить свои задачи на долго-, средне- и краткосрочные;

основные принципы составления плана: регулярность, системность, последовательность;

для обеспечения реальности планирования следует планировать такой объем задач, с которым менеджер может реально справиться.

Задание 2.

Туроператор планирует принять участие в выставочном мероприятии. Используя основные положения сетевого планирования в тайм-менеджменте с помощью модуля "**Органайзер**" раздел "**Ежедневник**" распределить основные задачи подготовительного этапа, учитывая последовательность их выполнения и логику распределения по шкале времени. Планированием занимается один менеджер. Задачи:

подача заявки;

выбор конкретной выставки, в работе которой будет участвовать фирма;

определение ответственного за организацию участия;

отбор персонала (коммерческого, обслуживающего, стендистов, переводчиков);

подготовка персонала для работы на стенде;

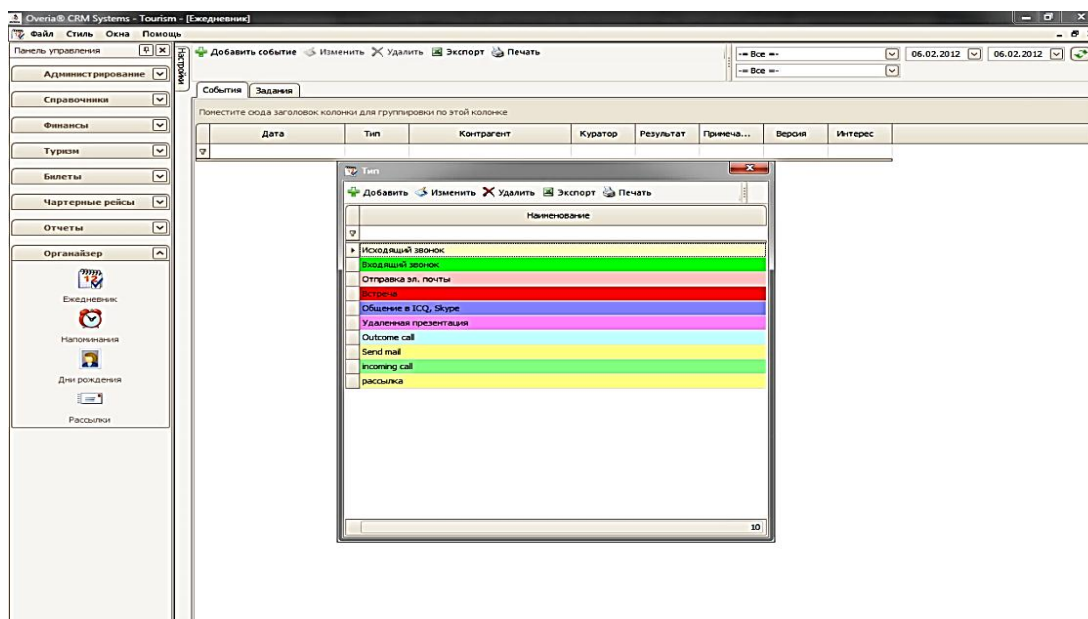
подбор и изготовление рекламных и информационных материалов;

определение размеров необходимых выставочных площадей и объема различных материальных и финансовых ресурсов;

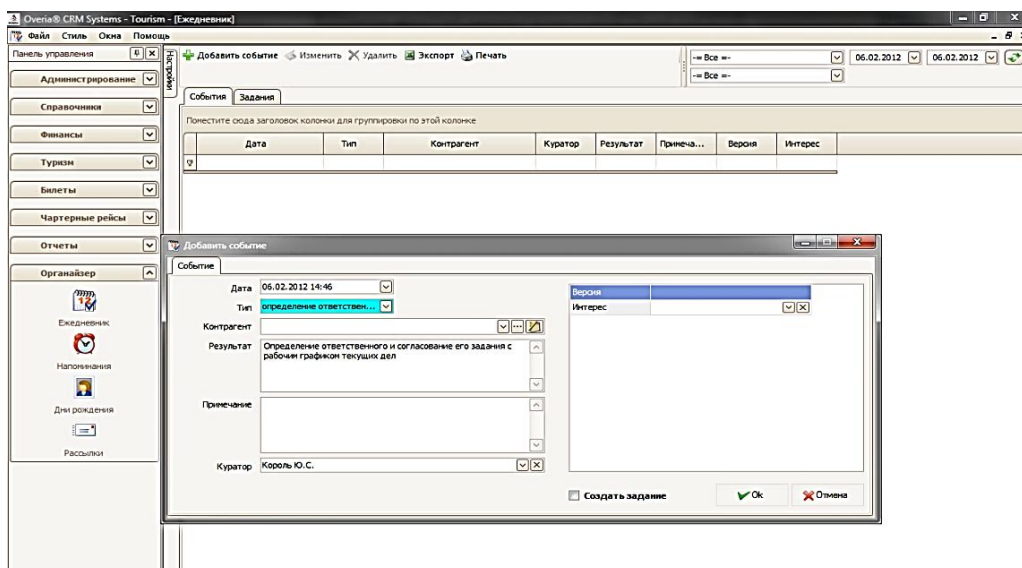
разработка тематического плана экспозиции и сметы участия в выставке;

заключение договора с оргкомитетом, передача ему плана выставочного стенда, а также заказ на необходимое оборудование и услуги.

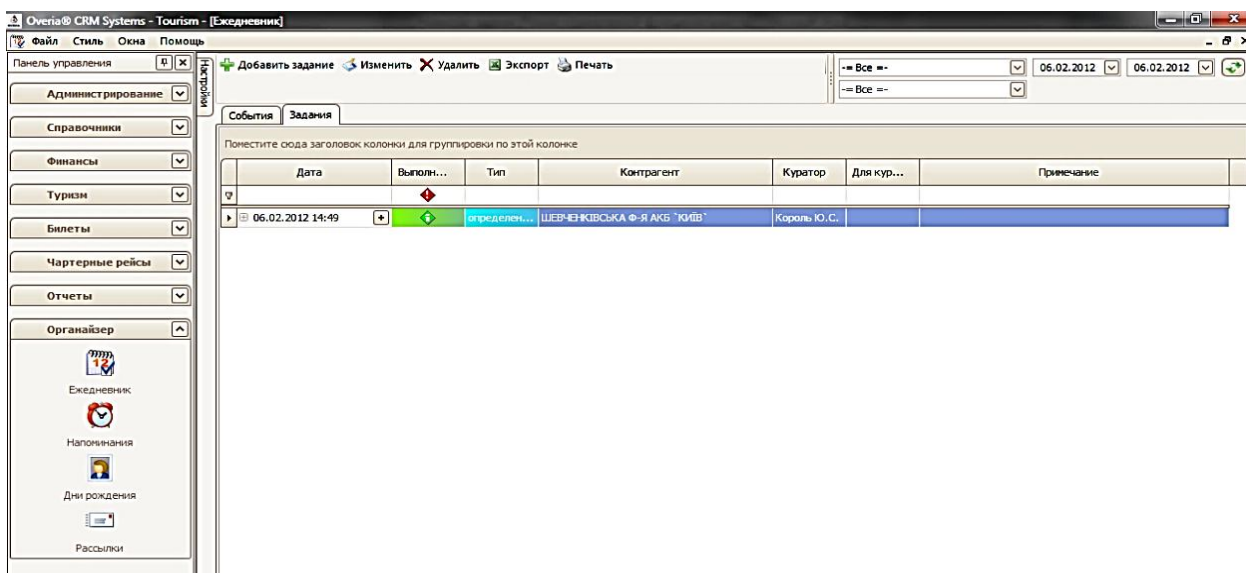
В панели "**Настройки**" в группе "**Настройка событий**" выбрать пункт "**Тип**". В окне "**Тип**" есть возможность: добавлять, изменять, удалять типы событий. Для того, чтобы добавить новый тип события, необходимо нажать кнопку "**Добавить**".



В появившемся окне **"Новое событие"** внести дату и время события. Выбрать тип нового события, например, определение ответственного за организацию участия. Затем выбрать контрагента, для которого это событие, и заполнить поле результат, в котором записать информацию о событии.



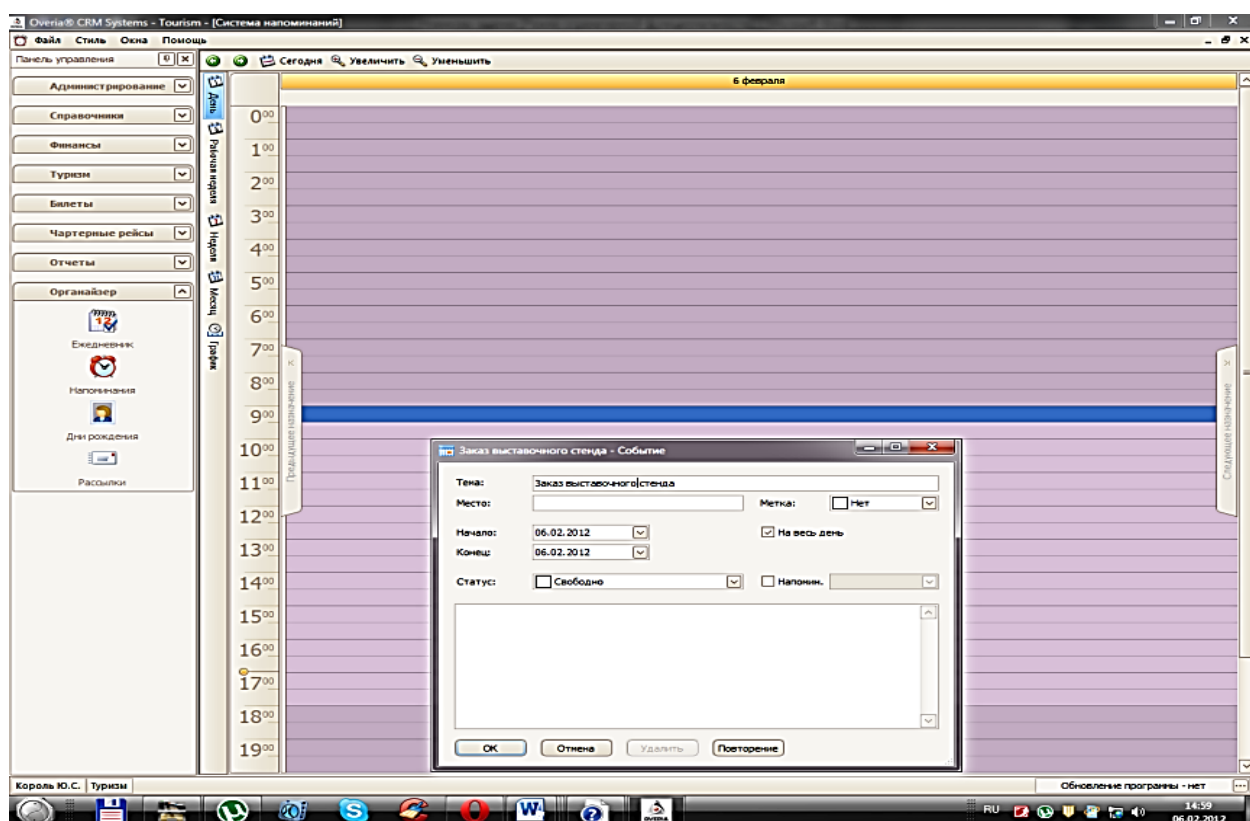
После того, как задание выполнено, в системе изменить статус у задания на выполнен. Для этого, находясь на задании, нажать **"Добавить"** и откроется окно событий, в котором сформировать по заданию событие. При этом задание изменит статус на **"выполнено"**.



Для выполнения этого задания необходимо учитывать шкалу времени, последовательность выполнения и, возможно, дополнительные финансовые затраты.

Для осуществления функции координации и текущего контроля целесообразно использовать раздел "**Напоминания**".

В окне "**Система напоминаний**" можно добавлять, просматривать, удалять напоминания. Можно добавлять напоминания на 1 день, на неделю или на месяц. Для того, чтобы добавить напоминание, нужно выбрать за какой период добавлять, выделить его и нажать правую кнопку мыши, а затем выбрать "**Новое событие**".



Когда наступает это событие система выдает окно с напоминанием, что нужно сделать.

Такая система напоминаний даст возможность выполнить дополнительное задание организации участия в выставке менеджеру в процессе выполнения им его основных текущих обязанностей.

Контрольные вопросы:

1. Какие источники информации необходимо использовать для того, чтобы определить функциональные обязанности сотрудников каждого отдела?
2. Какие основные функции управления выделяют в туристическом менеджменте и как они распределяются по уровням управления?

3. Как реализуется функция управления через модуль "**Администрирования**"?

4. Какие основные формы начисления заработной платы используются на туристических предприятиях?

5. С помощью каких текущих событий можно полноценно охарактеризовать рабочее время менеджеров?

6. Какую информацию для принятия управленческих решений дает сравнительный анализ результатов деятельности менеджеров?

7. Какие основные методы планирования рабочего времени вы знаете?

Раздел 6. Модуль "Финансы"

6.1. Лабораторная работа: "Учет расходов предприятия туроператора" по дисциплине "Экономика предприятия"

Тема 14. Затраты и себестоимость туристического продукта

Цель: формирование практических навыков работы в программном комплексе "ОБЕРИЯ-ТУРИЗМ", посредством решения прикладных задач предприятий сферы туризма.

Для выполнения лабораторной работы необходимо обладать знаниями в сфере управления расходами туроператоров и турагентов, их оптимизации и структурирования.

Данная лабораторная работа предполагает формирование профессиональных компетентностей, которые описаны с помощью дескрипторов:

1) знания:

сущности и структуры затрат туристического предприятия при формировании и реализации туристического продукта;

классификации затрат по видам деятельности туроператора;

2) умения:

управлять затратами туристического предприятия, их оптимизации; производить расчеты с поставщиками товаров и услуг;

3) коммуникация:

взаимодействие с другими коллегами, которые выполняют подобное задание;

взаимодействие с контрагентами и конкурентами;
донесение информации о затратах туристического предприятия до руководства организации;

4) автономность и ответственность:

самостоятельное выполнение заданий под минимальным руководством;

ответственность за результаты выполнения заданий в обучении или профессиональной деятельности.

Задание 1.

Представьте, что вы являетесь помощником главного экономиста туроператора "12 месяцев". В ваши функциональные обязанности входит ведение ежемесячного учета расходов предприятия.

При помощи программного комплекса "ОБЕРИЯ-ТУРИЗМ" отобразить все затраты (табл. 12) туроператора за март 2012 года в базе данных.

Таблица 12

Затраты туроператора "12 месяцев", март 2012 год

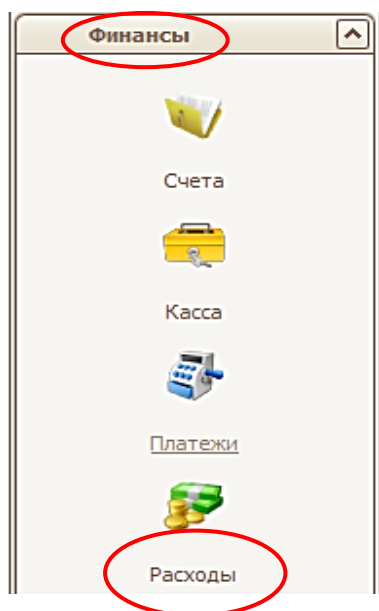
Дата выплаты	Затраты	Сумма, грн
02.03.	Реклама туроператора	1 300
05.03.	Аренда помещения	3 000
12.03.	Амортизация основных средств	450
14.03.	Оплата за пользование интернетом	100
15.03.	Электроэнергия, отопление и др. коммунальные услуги	400
17.03.	Приобретение канцелярских товаров	120
17.03.	Оплата международных телефонных переговоров	200
18.03.	Закупка новой компьютерной техники	5 000
18.03.	Приобретение программного продукта Microsoft Office	800
19.03.	Оплата топлива машины предприятия	200
25.03.	Приобретены подарки	300

Алгоритм выполнения работы:

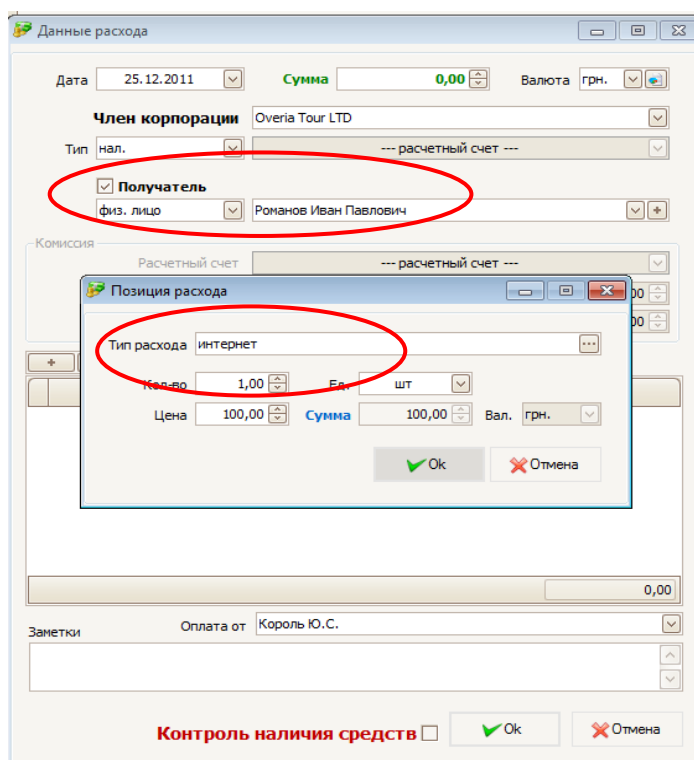
1. Перед выполнением поставленной задачи следует заполнить все необходимые для работы разделы "**Справочника**": "**Юридическое лицо**", "**Физическое лицо**", "**Услуги (Товары)**". Решение о том, кто является получателем денежных средств, т. е. расходов туроператора

"12 месяцев", их наименование, ответственное лицо, принимается студентом самостоятельно.

2. Ведение учета всех расходов предприятия осуществляется в модуле "Финансы" в разделе "Расходы". Создать дерево расходов в существующей вкладке.



3. Поочередно внести все данные о расходах предприятия за определенный период с указанием вида расхода, даты выплаты, суммы, получателя и ответственного лица, совершившего оплату.



Для этого необходимо нажать кнопку **"Добавить"**, при которой открывается диалоговое окно с пустыми полями ввода при добавлении записи. Необходимо задать или выбрать из выпадающего списка дату расхода в поле **"Дата"**; выбрать в поле **"Вид расчета"** из выпадающего списка вид расчета: наличный или безналичный расчет (решение принимается самостоятельно студентом); задать валюту гривна в поле **"Валюта"**; в секции **"Товар"** добавить вид расхода; выбрать тип расхода в поле **"Тип расхода"**; ввести цену за единицу в поле **"Цена"**; указать количество единиц расхода в поле **"Кол-во"**. В поле сумма будет указана сумма к оплате, в поле **"Вал."** – вид валюты.

4. Результатом данной работы является сформированный отчет расходов предприятия за определенный период. После задания дат используется выпадающее меню с датами, где необходимо нажать

"Обновить" для обновления таблицы 

Контрольные вопросы:

1. Как создать дерево расходов предприятия?
2. Возможно ли внести данные о расходах предприятия за определенный день, если этот срок прошел?
3. Какие из перечисленных затрат относятся к переменным, а какие к постоянным в краткосрочном периоде?
4. Как можно ограничить доступ к работе с базой данных расходов для определенных лиц?
5. Возможно ли вносить данные в таблицу расходов в разной валюте?

6.2. Лабораторная работа: "Начисление заработной платы в системе "ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ" по дисциплине "Экономика предприятия"

Тема 15. Персонал предприятия, продуктивность и оплата труда

Цель: овладение теоретическими основами, терминологией методологией начислений заработной платы работникам и приобретение практических навыков работы в программном комплексе "ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ" при решении практических задач, которые возникают в повседневной работе сотрудника туристической фирмы.

Данная лабораторная работа предполагает формирование профессиональных компетентностей, которые описаны с помощью дескрипторов:

1) знания:

размеров минимальной заработной платы и прожиточных минимумов на 2012 год;

общей системы налогообложения;

2) умения:

проводить отчисления с заработной платы;

рассчитывать налог на доходы физических лиц;

рассчитывать валютные колебания по заработной плате;

начислять зарплату;

проводить начисления на фонд оплаты труда, которые предприниматель платит из своих средств;

находить соответствующие законодательные акты в системе Лига Закон;

эффективно работать со справочными материалами, а также с системами поиска информации в Интернет;

3) коммуникация:

взаимодействие с другими коллегами, которые выполняют подобное задание;

донесение информации о изменениях в законодательстве;

4) автономность и ответственность:

самостоятельное выполнение заданий под минимальным руководством;

ответственность за результаты выполненного задания.

Задание 1.

Предприятие "ИНКОМС – тур" работает на общей системе налогообложения. В связи с расширением, на туристическом предприятии появляется новый работник. Его оклад будет составлять 1 600 грн. Класс профессионального риска – 8-й, процент единого социального взноса – 36,2 %.

1. Рассчитать:

а) отчисления с заработной платы: валютные колебания по заработной плате, налог на доходы физических лиц, начислить зарплату;

б) начисления на фонд оплаты труда, которые предприниматель платит из своих средств.

2. Зарегистрировать нового работника.
3. Начислить в системе "ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ" зарплату.

Алгоритм выполнения работы:

Программный комплекс "ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ" не является бухгалтерской программой. Учет и начисление заработной платы необходим для внутреннего учета.

Отчисления с заработной платы:

Валютные колебания по заработной плате 3,6 % от суммы зарплаты:

$$\frac{1\,600 * 3,6}{100} = 57,6$$

НДФЛ, 15 % от суммы зарплаты, уменьшенной на единый социальный взнос, а также на сумму социальной льготы.

С 1 января 2012 года прожиточный минимум для трудоспособного лица равен 1 073 грн, поэтому порог для применения налоговой социальной льготы в 2012 году равен 1 500 грн.

Размеры налоговой социальной льготы следующие:

- общая (50 % прожиточного минимума для трудоспособных лиц) – 536,50 грн;
- 150 %-ная – 804,75 грн;
- 200 %-ная – 1 073 грн.

В данном случае социальная льгота не применяется, ведь сумма заработной платы превышает установленный размер на 01.01.2012 в 1 320 грн:

$$\frac{1\,600 - 57,6 * 15}{100} = 231,36$$

Всего наемному работнику на руки выдается:

$$1\,600 - 57,6 - 231,36 = 1\,311,04$$

Теперь начисления на фонд оплаты труда, которые предприниматель платит из своих средств:

начисления на фонд оплаты труда составляют всего – 36,2 %, из них:

33,2 % – отчисления в Пенсионный фонд;

1,6 % – Фонд общеобязательного государственного социального страхования Украины на случай безработицы;

1,4 % – Фонд социального страхования в связи с временной потерей трудоспособности.

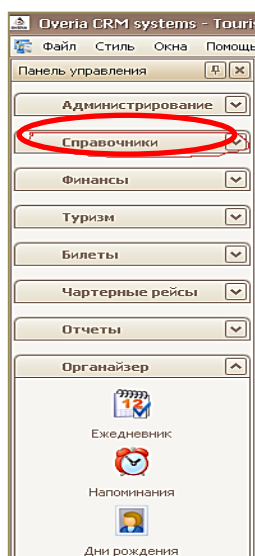
$$\frac{1\,600 * 36,2}{100} = 579,62$$

С 01.01.2011 в Украине была введена система учета и сбора взноса на обязательное государственное социальное страхование – Единый социальный взнос. Он заменил сборы в Пенсионный фонд и фонды соцстраха. Объединены четыре фонда социального страхования, в результате чего плательщик вместо четырех делает один платеж – единый социальный взнос – на счет ПФ, с последующим распределением между фондами социального страхования.

1. Для того чтобы начислить и выплатить заработную плату в программном комплексе "ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ" необходимо сначала внести данные о работнике в "Справочники". Модуль "Справочники" предназначен для управления всей справочной информацией системы.

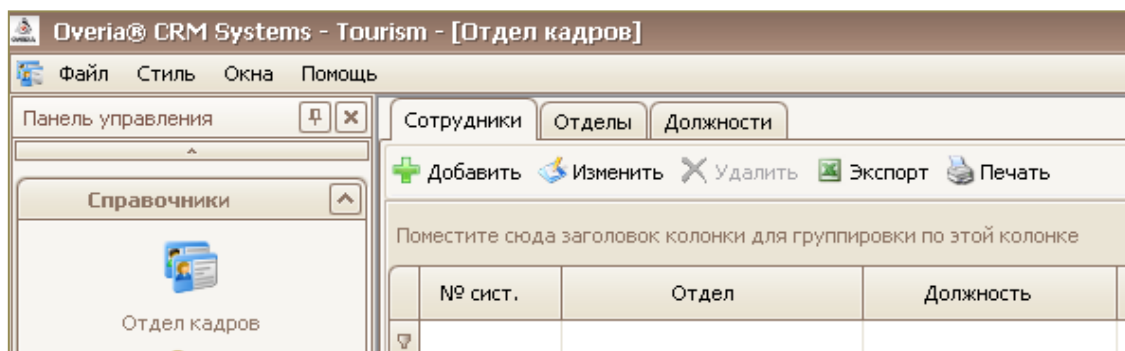
2. Выбрать нужный справочник можно в боковой панели с пиктограммами. Каждый "Справочник" представляет набор данных соответствующей категории в виде таблиц, в которые можно вносить изменения в процессе работы с программой. Открывается справочник кликом по соответствующей пиктограмме. Открытому в данный момент справочнику соответствует неактивная пиктограмма.

Итак, первый справочник "**Отдел кадров**" предназначен для ведения в системе информации о сотрудниках, отделах и должностях.



Он разделен на три закладки (таблицы).

На верхней части таблицы находятся закладки: "Сотрудники", "Отделы", "Должности".



Раздел "Сотрудники" содержит информацию о сотрудниках, занимаемых должностях, отделах, в которых они числятся, о логинах, присвоенных сотрудникам.

№ сист.	Отдел	Должность	ФИО	Логин
218	Туризм	--- неизвестно ---	llllllllllllllllllllllllllllll	llllll
222	Бухгалтерия	бухгалтер	Pleshvtsova	201090
217	Туризм	--- неизвестно ---	llllllllllllllllllllllllllllll	l
220	Туризм	--- неизвестно ---	Белокузин	Белокузин
183	Реклама	водитель	Вельченко В.В.	бвбвв
207	Туризм	менеджер (Европейск...	Дроняева К.Ю.	Кристина
216	ИТ-отдел	директор ген.	иванов иван иванович	лгера
215	ИТ-отдел	директор ген.	Иванов I Иван Иванович	ivan1
180	Туризм	бухгалтер глав.	Иванова С.В.	ivanovog

Нажать функцию "Добавить". Появляется окно, в котором открыта закладка "Основное":

Сотрудник

Основное | Дополнительно

ФИО: Краснокутская Ирина Витальевна

Должность: менеджер

Отдел: Туризм

Логин: krasnokutskaya

ID Amadeus:

ID Galileo:

Фото:

Подпись:

Ok | Отмена

В открывшемся окне необходимо заполнить информацию по сотруднику. Поля "**ФИО**", "**Должность**", "**Отдел**" и "**Логин**" обязательные для заполнения. Если обязательное поле не заполнено, то при нажатии на кнопку "**Ок**" оно обозначится знаком предупреждения. Поле "**Логин**" заполняется администратором системы. Поля "**Должность**" и "**Отдел**" выбираются из списков должностей и отделов после нажатия в правой части поля. Для заполнения поля "**Фото**" и "**Подпись**" (для образца подписи) необходимо нажать кнопку "**Выбрать**" и открыть фото сотрудника в формате *.gif, *.jpg из указанного места на диске и нажать "**Ок**". Если открыть закладку "**Дополнительно**", видно такое окно:

The screenshot shows a window titled "Сотрудник" with two tabs: "Основное" and "Дополнительно". The "Дополнительно" tab is active. The form contains the following fields:

- Дата рождения: 28.01.1985
- Паспорт (серия, №): МН 235818
- Кем выдан: м РО ГУМ ВД Украины в Харьковской обл.
- Дата выдачи: 19.11.2008
- ИНН: 1023589483
- Адрес... button

At the bottom right, there are "Ok" and "Отмена" buttons.

Здесь нужно заполнить паспортные данные о сотруднике. Далее ввести адрес нового сотрудника:

The screenshot shows a window titled "Адрес" with the following fields:

- Тип адреса: Почтовый
- Основной: checked
- Страна: Украина
- Область: Харьковская обл.
- Город: Харьков
- Индекс: 61064
- а/я: (empty)
- Улица: Проспект Людвиг Свободы
- Улица англ: (empty)
- дом: 48
- КВ: 45
- корп: 7
- Адрес: 61064 Украина, Харьков, Проспект Людвиг Свободы 48/45 корп. 7
- Адрес англ.: (empty)

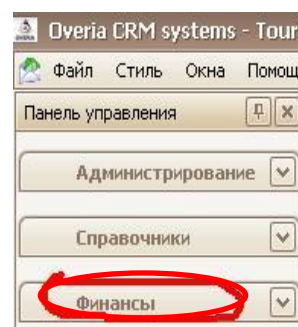
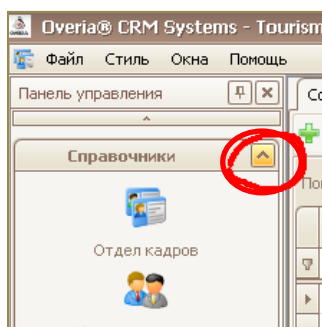
At the bottom, there are "Ok" and "Отмена" buttons.

Нажать "Ок" и изменения отразятся в таблице:

№ сист.	Отдел	Должность	Ф.И.О.	Логин
185	Продажа билетов	менеджер	алла	алла
188	Продажа билетов	бухгалтер глав.	ivanov	iv
175	Продажа билетов	бухгалтер	kos	kos
192	Туризм	бухгалтер	kostya	kostya
194	ИТ-отдел	водитель	test	test
0	--- неизвестно ---	--- неизвестно ---	web	web
9	ИТ-отдел	--- неизвестно ---	Администратор	admin
213	Продажа билетов	бухгалтер	Гера А.Н.	547587685
187	--- неизвестно ---	--- неизвестно ---	Дима	Dima
208	Туризм	менеджер	Добыш Алексей Евгеньевич	alex
205	--- неизвестно ---	--- неизвестно ---	Иванов Василий	ivanov1
200	--- неизвестно ---	менеджер	Иванов Иван Иванович	Ivanov
178	--- неизвестно ---	менеджер	Ирина	irina
209	Туризм	директор ген.	Кожина Анна Владимировна	Гриша Миш...
207	Туризм	директор фин.	Король Ю.С.	user17
218	Туризм	менеджер	Краснокутская Ирина Витальевна	krasnokutsk...
211	Агентский	менеджер	Лучший менеджер	Панас
174	ИТ-отдел	менеджер	Оксана	oksana
206	Туризм	менеджер	Петров Петр	petrov

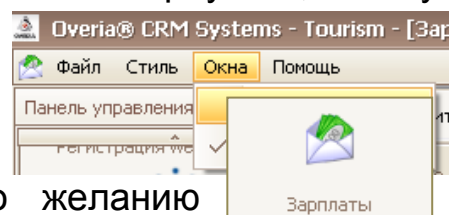
Итак, вторая часть задания выполнена.

Перейти к третьей части задания. Начислить в системе "ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ" зарплату. Для этого на панели управления закрыть модуль "Справочники" и найти модуль "Финансы".



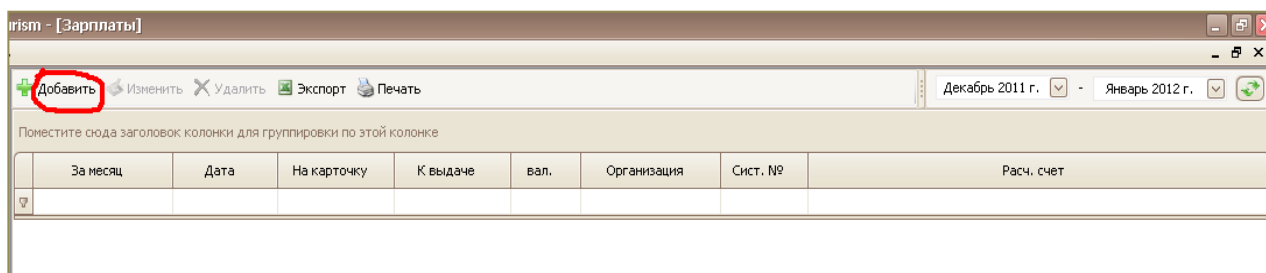
Модуль "Финансы" предназначен для управления информацией о финансах компании, а именно о зарплатах, расходах, платежах и т. д.

В открытый подраздел "Отдел кадров" можно вернуться, кликнув меню "Окна" (в верхнем левом углу главного окна программы). Выбрать нужный подраздел финансов можно в боковой панели с пиктограммами, которую можно перемещать по желанию пользователя в любое место экрана. Открывается подраздел финансов кликом по соответствующей пиктограмме. Открытому в данный момент

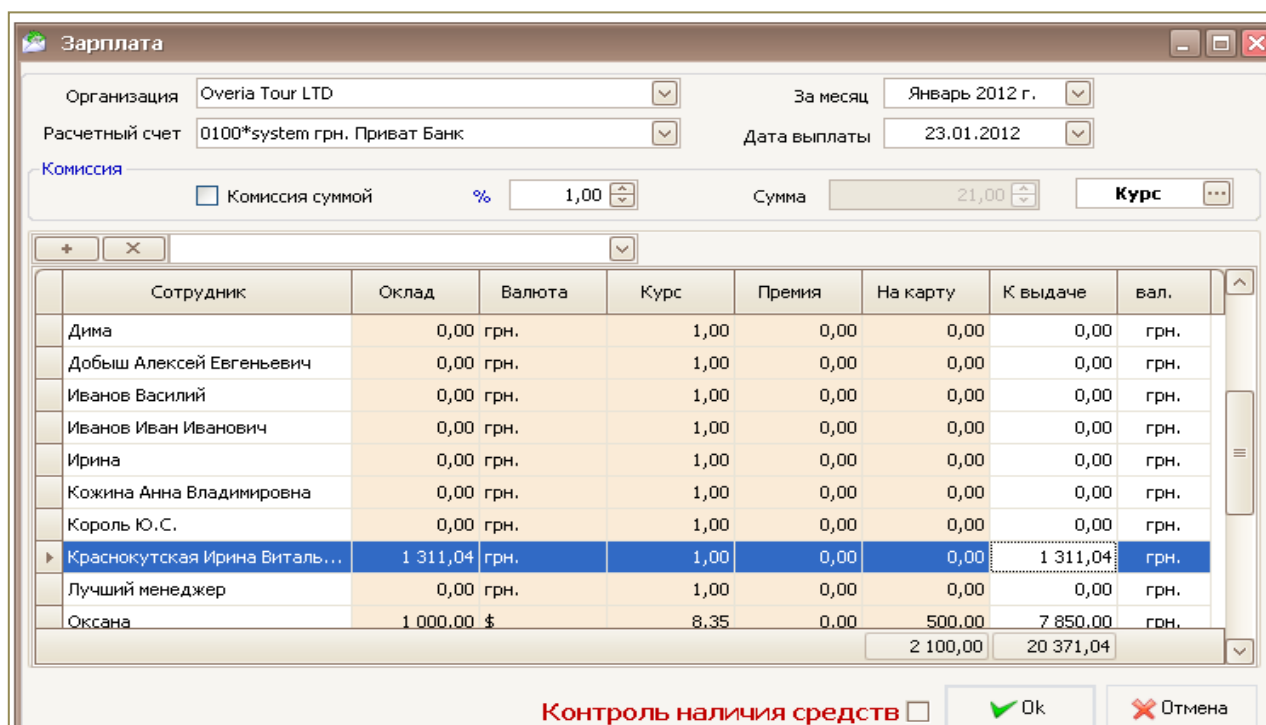


подразделу соответствует неактивная пиктограмма. Из раскрывшегося списка выбрать пиктограмму "Зарплаты".

Подраздел "Зарплаты" необходим для работы с заработной платой каждого отдельного сотрудника компании, который предварительно занесен в подраздел "Отдел кадров". Предусмотрено: добавление новых зарплат, изменение либо удаление существующих, печать таблицы "Зарплата" и ее экспорт в документ формата ".xls". Далее нажать "Добавить".



В поле оклад ввести сумму, рассчитанную ранее.



Нажать "Ok" и получить таблицу, в которой отображены данные о зарплате за январь для всего предприятия.

urism - [Зарплаты]

Добавить Изменить Удалить Экспорт Печать

Декабрь 2011 г. - Январь 2012 г.

Поместите сюда заголовок колонки для группировки по этой колонке

За месяц	Дата	На карточку	К выдаче	вал.	Организация	Сист. №	Расч. счет
Январь 2012 г.	23.01.2012	2 100,00	20 371,04	грн.	Overia Tour LTD	1-Z	0100*system (грн.) Приват Банк

Контрольные вопросы:

1. Чему равен прожиточный минимум для трудоспособного лица и порог для применения налоговой социальной льготы с 1 января 2012 года?
2. Как рассчитывается налог на доходы физических лиц?
3. С чего начинается процесс начисления и выплаты заработной платы в системе "ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ"?
4. Какие модули будут задействованы в этом процессе?

Раздел 7. Модуль "Органайзер"

7.1. Лабораторная работа: "Осуществление клиентской рассылки" по дисциплине "Менеджмент и маркетинг туризма"

Тема 17. "Продвижение туристического продукта"

Цель: закрепление теоретических знаний и формирование практических навыков составления односторонних рекламных сообщений при организации и продажи тура с помощью программного комплекса "ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ".

Формируемые компетентности – знание основ прямого маркетинга, знания психологических основ формирования интереса у потребителя туристических услуг, навыки составления односторонних рекламных сообщений и навыки создания рассылки с помощью программного комплекса "ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ".

При выполнении лабораторной работы необходимо:

знать:

основы психологии поведения потребителей;

социальные и психологические характеристики потребителей туристических услуг;

перечень потребностей потребителей туристических услуг;
характеристики экскурсионных туров;
уметь:

составлять сообщения разных видов прямого маркетинга; пользоваться программным комплексом "ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ" для создания и отправки сообщений рассылкой;

обладать уровнем коммуникации: взаимодействовать и сотрудничать с широким кругом лиц: коллегами, руководителями, клиентами;

реализовывать автономность и ответственность:

самостоятельное и своевременное выполнение заданий;

ответственность за полученные результаты.

Общая информация:

Преимущества использования прямого маркетинга:

повышение эффективности работы других коммуникативных стратегий (прямой маркетинг желательно использовать в комплексе с другими рекламными мероприятиями);

непосредственное прямое обращение к каждому потенциальному потребителю с помощью рекламного сообщения как призыва к действию;

возможность создания престижа компании (гудвилла) и укрепление брендинга;

прямой маркетинг как потенциал использования рекламы "из уст в уста";

возможность снизить расходы на рекламу, потому что для рассылки задействована автоматическая функция программы "ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ" и система Интернет.

Основные стратегии прямого маркетинга – это стратегия удержания и привлечения. Для каждой стратегии характерны свои виды информационных сообщений.

Основные виды сообщений для прямого маркетинга:

поздравительные сообщения к праздникам;

информирование о скидках и изменениях в ценовой политике;

извещение о новых туристических услугах;

полезная информация, которая связана с туристическими услугами;

характеристика деятельности компании;

рекламные сообщения.

Рекламные сообщения могут преследовать разные цели. Например, реклама конкретной торговой марки. Данный вид рекламы можно назвать преобладающим в ряду визуальной рекламы. Подобная реклама нацелена в первую очередь на узнавание бренда и определенной торговой марки.

Рознично-торговая реклама нацелена на стимулирование продаж посредством привлечения покупателей к конкретной турфирме. Она включает в себя чаще всего информирование о месте расположения и условиях продажи конкретных туристических услуг. Корпоративная реклама редко содержит рекламную информацию, она заключается в склонении определенного сегмента покупателей к точке зрения компании.

Справочно-адресная реклама заключается в предоставлении большого количества информации сразу нескольким группам потребителей туристических услуг. Реклама с наличием обратной связи подразумевает обмен информацией с потенциальными покупателями услуги с возможностью адресатам заказать он-лайн услугу или оставить свои пожелания. Социальная реклама туристических услуг – ориентирована на аудиторию, объединенную по социальным признакам – подростки (экстрим-туризм), пенсионеры (туризм по памятным местам), верующие (туризм по святым местам).

Требования к оформлению рекламных сообщений.

Основная идея или цель рекламного сообщения должны быть четко сформулированы.

Рекламное сообщение должно быть целостным и производить правильное общее впечатление, составные части сообщения должны дополнять друг друга, соответствующим образом воздействуя на потенциальных клиентов.

В рекламном сообщении должен быть выделен главный элемент. Это может быть, например, иллюстрация, заголовок, изображение услуги или карта-схема, показывающая, как к вам добраться.

Иллюстрации должны служить определенной цели вашей рекламы. Иллюстрации могут потребоваться для: наглядного изображения услуги; привлечения внимания; дополнения текста рекламного обращения.

Рекламное сообщение должно быть составлено просто, лаконично и ясно.

Структура рекламного сообщения включает в себя шесть элементов. Это: соразмерность; целостность; гармония; контраст; плавность и ритмичность; простота.

Оптический центр рекламного сообщения должен находиться чуть выше центра геометрического пространства. Это связано с тем, что читать начинают сверху, поэтому, как правило, основной акцент в рекламном объявлении делается на его верхнюю часть.

Верхняя часть может быть темнее или насыщеннее по сравнению с нижней частью рекламы. Кроме того, крайне важно установить равновесие между левой и правой частями. Если с одной стороны много черного цвета, то с другой стороны нужен соответствующий противовес.

Необходимо убедиться в том, что ваше рекламное сообщение не выглядит кривобоким, что все его части соразмерны.

Целостность рекламного сообщения заключается в том, что все элементы должны выглядеть как неразрывные части единого целого.

Гармония тесно связана с целостностью и также способствует благоприятному впечатлению. Она достигается с помощью соответствующих цветовых решений и соблюдения пропорций.

Контраст представляет собой противоположность гармонии.

В некоторых случаях гармония может порождать однообразие, а контраст удивляет и привлекает внимание. Контраст достигается с помощью цвета или же несоблюдения определенных пропорций. При оформлении рекламных сообщений контрастный метод нужно использовать осторожно.

Печатный текст начинают читать с верхнего левого угла и заканчивают чтение в правом нижнем углу.

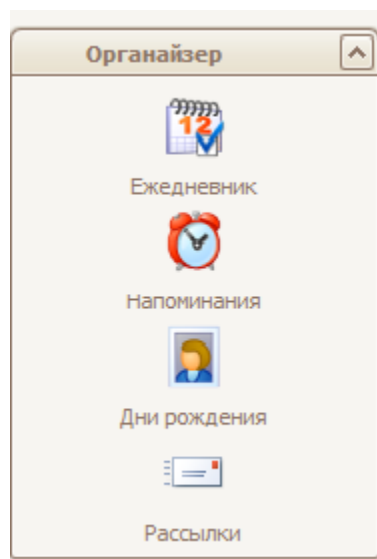
Описание деловой ситуации: турагенство (туроператор) планирует увеличить количество продаж туров в Италию. Для того, чтобы заинтересовать потребителей, необходимо воздействовать на их эмоциональную сферу. Для этого требуется составить эмоциональное обращение, в котором будет сформулирована возможная потребность для клиента.

Задание 1.

Составить и внести в систему "ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ" шаблон для рассылки, который будет рассылаться в рекламных целях клиентам.

Алгоритм выполнения работы:

1. Выбрать на Панели управления модуль "Органайзер" и войти во вкладку "Рассылки".

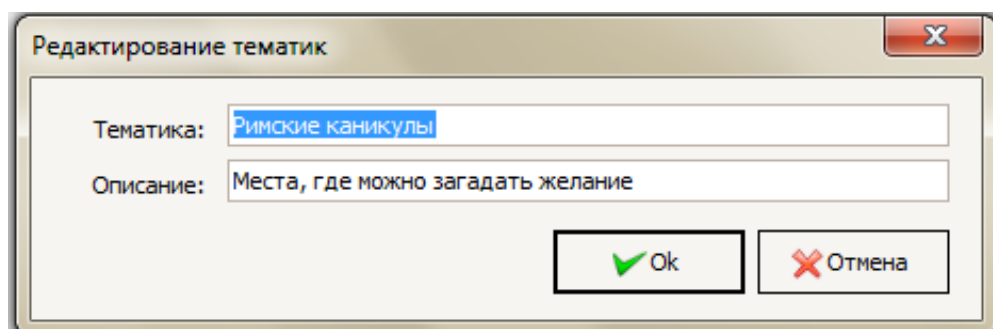


2. Перед тем как создать новую рассылку, необходимо создать новую тему и новый шаблон.

3. Создание новой темы осуществляется с помощью вкладки "Тематики рассылок", где оператор нажимает опцию плюс "Новая тематика".

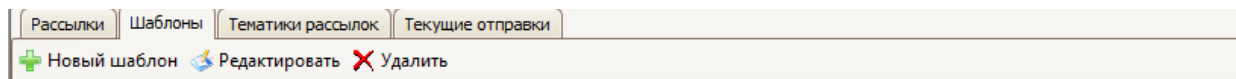


4. В окне "Редактирование тематик" в строке "Тематика" нужно ввести название темы рассылки, в строке "Описание" сформулировать основную идею, потом нажать "Ок".

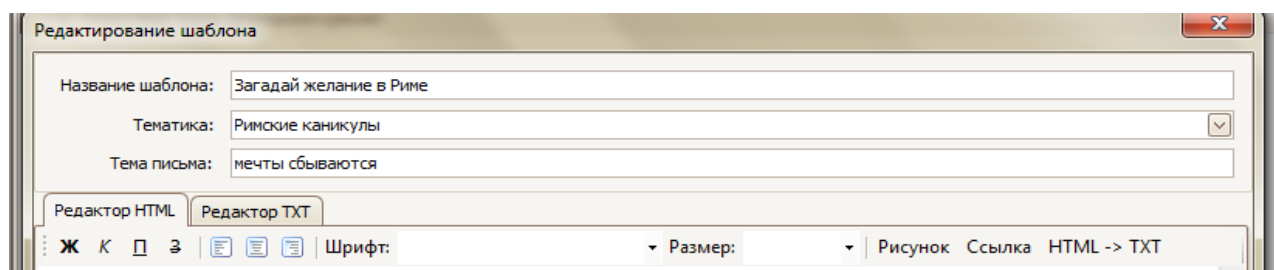


5. Для редактирования созданных тематик войти в опцию "**Редактировать**"; для удаления – "**Удалить**".

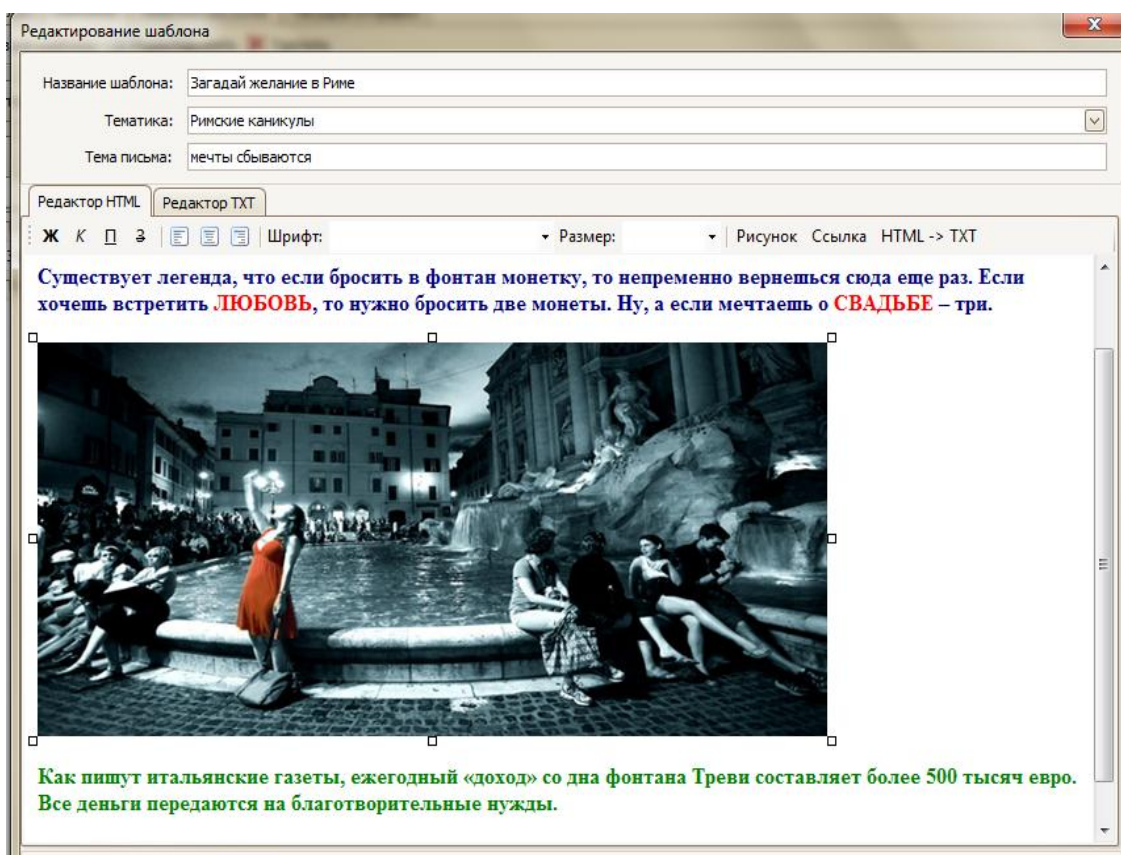
6. Создание нового шаблона осуществляется с помощью вкладки "**Шаблоны**", где оператор нажимает опцию плюс "**Новый шаблон**".

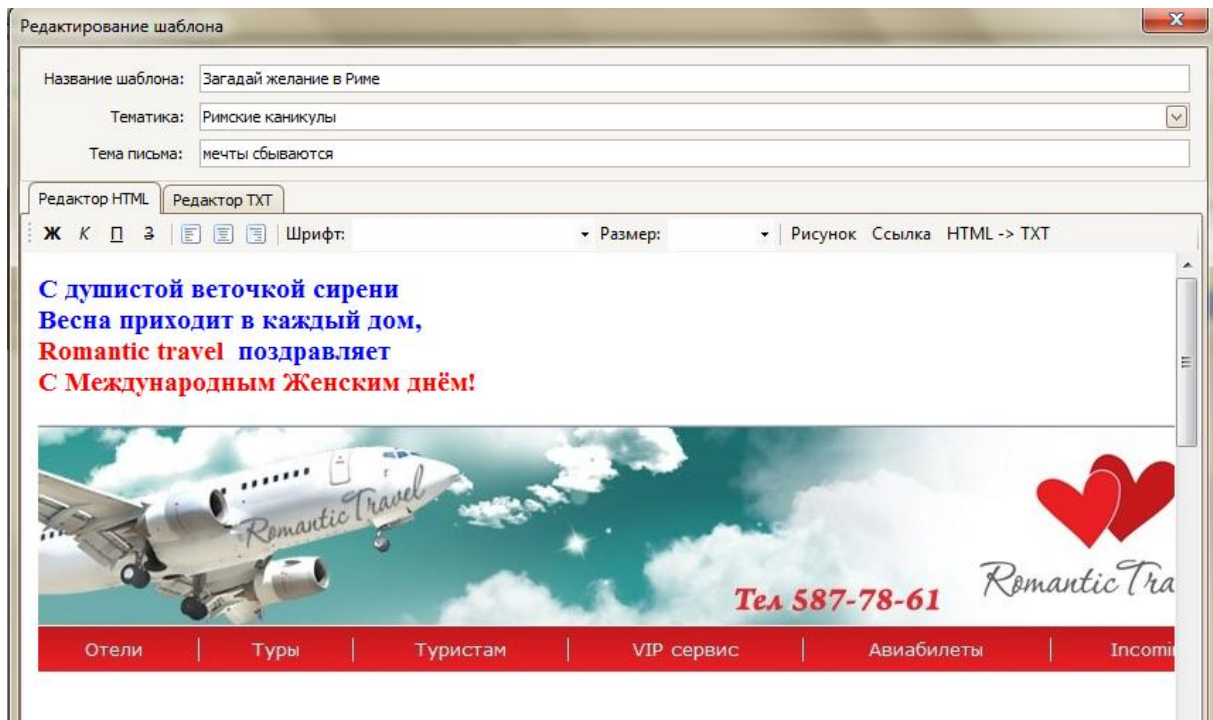


7. Открывается активное окно "**Редактирование шаблона**", где в строке "**Название шаблона**" нужно ввести название, которое отражает суть рассылки. В строке "**Тематика**" выбрать из перечня нужную тему, потом указать тему письма.

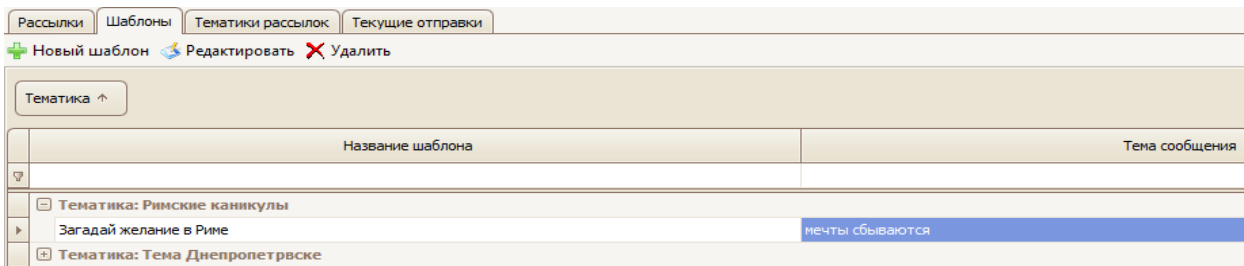


8. В основном поле вставить текст и с помощью опции "**Рисунок**" добавить изображение, после окончания нажать "**Ок**".

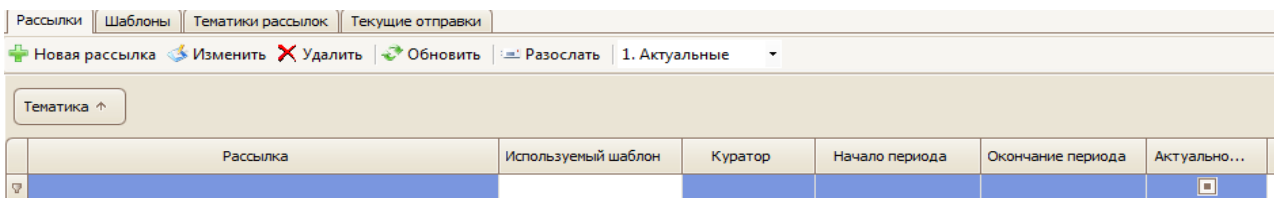




9. Для редактирования шаблона, активировать строку нужного шаблона и войти в опцию ; для удаления – .



10. Последний этап процесса создания рассылки осуществляется в опции "Рассылки" выбором в горизонтальном меню плюс "Новая рассылка" , после чего откроется окно "Редактирование рассылки".



11. В активном окне "Редактирование рассылки" в опции "Главная" вставить "Название рассылки" и выбрать "Шаблон рассылки" из созданного ранее перечня. Программа автоматически обозначает тематику рассылки.

12. Далее оператору следует обозначить куратора (выбирается из списка) и определить даты начала и окончания рассылки.

The screenshot shows a dialog box titled "Редактирование рассылки" (Newsletter Editing) with a "Группы" (Groups) tab selected. The form contains the following fields:

- Название рассылки: Рим
- Название шаблона: Загадай желание в Риме
- Тематика: Римские каникулы
- Куратор: web
- Начало действия: 01.02.2012
- Окончание действия: 31.03.2012
- Актуальность

Buttons at the bottom: Ok, Отмена.

13. В активном окне "Редактирование рассылки", в опции "Группы" оператор выбирает получателей рассылки.

The screenshot shows the "Группы" (Groups) tab of the "Редактирование рассылки" dialog box. It contains a table with the following data:

Название группы	Примечание	Участие
клиенты		<input checked="" type="checkbox"/>
конкуренты		<input type="checkbox"/>
VIP		<input type="checkbox"/>
клиенты Запорожье		<input type="checkbox"/>
горнолыжники		<input type="checkbox"/>
Партнеры Греция		<input type="checkbox"/>
ТУРАГЕНСТВА		<input type="checkbox"/>

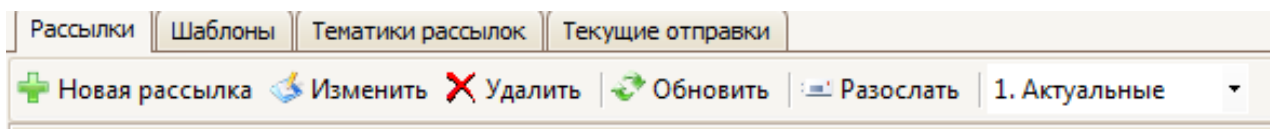
Buttons at the bottom: Ok, Отмена.

14. После окончания заполнения всех опций оператор выбирает необходимую рассылку.

The screenshot shows the main interface of the newsletter management system. The "Тематика" (Topic) is set to "Римские каникулы". The list of newsletters is as follows:

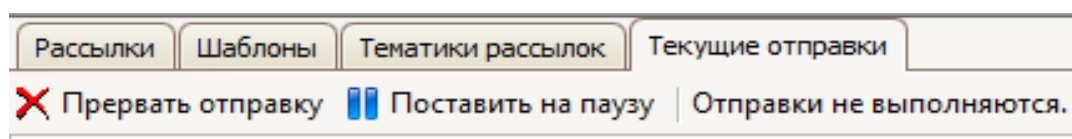
Рассылка	Используемый шаблон	Куратор	Начало периода	Окончание периода	Актуально...
Рим	Загадай желание в Риме	web	01.02.2012	31.03.2012	<input checked="" type="checkbox"/>

и нажимает кнопку **"Разослать"**



15. Окно **"1. Актуальные"** может быть в двух режимах: 1) рассылки, для которых определен статус **"Актуальные"** – попадающие в текущий период времени или 2) все рассылки.

16. Проверить рассылки можно в опции **"Текущие отправки"**,



где предусмотрены функции **"Прервать отправку"**, **"Поставить на паузу"**, **"Отправки не выполняются"**.

Контрольные вопросы:

1. Опишите алгоритм работы с модулем "Рассылка".
2. Какие существуют типы рекламных сообщений? В чем их принципиальное отличие?
3. Какими знаниями должен обладать специалист, который создает рекламные сообщения для рассылки?
4. Предоставляет ли система возможность работать с условием "обратной связи"?
5. Сформулируйте преимущества и недостатки одностороннего сообщения?

Заключение

Комплексный программный продукт "ОБЕРИЯ-ТУРИЗМ" позволяет все бизнес-процессы туристических фирм перевести в электронную плоскость и провести автоматизацию всей их деятельности.

С учетом особенностей хозяйственной деятельности отечественных туристических предприятий разработаны задания, которые охватывают возможность использования всех основных модулей программного продукта "ОБЕРИЯ-ТУРИЗМ". Основные функциональные возможности его модулей (Full-версия) включают:

модуль "Администрирование":

управление пользователями и группами пользователей;

разграничение прав доступа для пользователей и групп пользователей;

настройки параметров системы;

распределение прав на шаблонные туры компании;

распределение прав на отчеты и группы отчетов;

модуль "Справочники":

ведение и управление всей справочной информацией компании, включая:

ведение расширенной базы клиентов и партнеров;

ведение базы агентств;

возможность подтягивать и хранить любые документы с клиентами, партнерами, агентствами (например, договора с партнерами);

ведение базы дополнительных услуг;

ведение статей расходов;

система скидок и дисконтных карт;

ведение заготовок для шаблонных туров;

модуль "Финансы":

учет и формирование входящих и исходящих счетов с возможностью печати;

ведение платежей, в том числе привязка платежей к счетам;

контроль взаиморасчетов с клиентами и партнерами;

учет расходов компании;

ведение заработных плат сотрудников компании;

импорт входящих и исходящих платежей из банковской системы "Клиент-банк", распределение импортированных платежей по статьям расхода и по счетам;

модуль "Туризм":

заказы:

формирование простых и сложных заказов с входящими услугами, расчет цены заказа и себестоимости;

формирование входящих и исходящих счетов непосредственно из заказа с возможностью печати;

печать договора с клиентом, калькуляции услуг, подтверждения;

закрытие заказов и возможность отправки в архив;

ведение истории заказа;

группировка и поиск заказов по любым выбранным критериям;

прайсы:

расчет цен и формирование прайсов различных видов. Есть возможность импорта прайсов партнеров и автоматический их расчет;

бронирование отелей (для работы со своими отелями или с выкупленными номерами);

расчет цен на номера в отелях, резерв для продажи, как в составе туров, так и в свободной продаже;

формирование "шахматки" для отображения брони номеров за любой выбранный период;

бронирование номеров и автоматическое создание заказов по бронировке;

туристические программы (СПО):

формирование СПО, включая возможность учитывать введенные ранее чартерные рейсы и резерв в отелях;

формирование прайса по СПО в формате xls;

возможность автоматического создания заказа по выбранному СПО за выбранный период;

модуль "Билеты":

продажа билетов на регулярные рейсы в разных направлениях, формирование счета по билетам;

продажа билетов на чартерные рейсы;

учет бланков строгой отчетности;

корректировка бланков билетов;

учет аннулированных бланков;

синхронизация с программами "Amadeus" и "Print!";

модуль "Чартерные рейсы":

формирование и организация в системе чартерных рейсов;

продажа мест на рейсы: одиночных и блоков мест;

формирование расписания на рейсы;

модуль "Отчеты":

постановка Управленческого учета компании, включая:

пакет финансовых отчетов;

пакет отчетов статистики;

пакет отчетов по чартерам;

полный комплект отчетов по авиакомпаниям;

"Органайзер":

ведение ежедневника:

фиксирование ежедневных событий в системе;

формирование заданий, включая возможность создания заданий

для сотрудников компании;

гибкие настройки;

возможность добавление пользовательских полей;

возможность добавления типов событий;

разграничение прав доступа для пользователей;

разграничение прав на клиентов;

графические отчеты (диаграммы);

система напоминаний:

напоминания о днях рождения клиентов;

напоминания по счетам, срок действия которых истекает;

напоминание об окончании действия административных документов;

возможность создавать напоминания о любых событиях и сроках.

Глоссарий

А

Аэропорт – это комплекс строений и сооружений, предназначенных для приема и отправки самолетов и обслуживания воздушных перевозчиков.

Amadeus – международная система бронирования и резервирования билетов.

Б

База данных – совокупность связанных данных, правила организации которых основаны на общих принципах описания, хранения и манипулирования данными.

Брендинг – (англ. branding) маркетинговая деятельность по созданию долгосрочного предпочтения товара данной фирмы; реализуется в процессе воздействия на потребителя товарного знака, упаковки, рекламных обращений, выделяющих товар среди конкурентов и создающих его образ.

В

Ваучер – документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающие факт их оказания. Ваучер может быть на отель (услуга "Проживание").

Виза – разрешительный документ, являющийся одним из оснований въезда иностранца на территорию государства.

Визовый режим – условия (правила) получения визы и особый порядок пересечения государственной границы, установленный государством как в одностороннем порядке, так и на основании договоренностей между государствами.

Внутренняя воздушная перевозка – это воздушная перевозка, при которой пункт отправления, пункт назначения и все пункты посадок размещены на территории одного государства.

Воздушная перевозка – это транспортирование пассажиров и багажа, которое выполняется авиационными предприятиями на воздушных судах за установленную плату.

Г

Гудвилл – (англ. goodwill) активы, капитал фирмы, не поддающийся материальному измерению, например репутация, техническая компетентность, связи, маркетинговые приемы, влияние.

Д

Дестинация – социально-географическая местность (место, район, деревня, город), которую конкретный турист или целый сегмент туристического спроса выбрал в качестве цели поездки. Она располагает всеми необходимыми учреждениями, организациями, средствами размещения, обслуживания и инфраструктурой развлечений.

"Доп. %" – значение дополнительного процента (скидка (с –) или надбавка (с +)).

"Доп., грн" – дополнительная надбавка или скидка в гривнах.

И

Информационный поток – это совокупность информационных сообщений, которые могут передаваться в пределах одного туристического предприятия между хозяйствующими субъектами и туристами, а также государственными учреждениями.

Информационный процесс – это процесс, в котором информация рассматривается как основной объект с определенной последовательностью изменений: поиск, сбор, анализ, преобразование, хранение, распространение и фильтрация потока информации, то есть отбор необходимых для того или иного уровня управления данных и сообщений.

Информационная система – это система, предназначенная для хранения, обработки, поиска и выдачи информации по запросам пользователей; это система, имеющая в своем составе информационные, программные, технические, языковые, правовые, организационные средства и выполняющая функции сбора, накопления, передачи, поиска и обработки данных.

IATA – Международная ассоциация воздушного транспорта (ИАТА).

К

Качество услуги – совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

Код-шеринг – это договор про общую коммерческую эксплуатацию авиарейса двумя и более авиакомпаниями, одна из которых является оператором (то есть выполняет полеты по определенному рейсу и продает билеты на этот рейс от своего имени), а другие выступают маркетинговыми партнерами. Они продают билеты на рейс авиакомпании-оператора от своего имени.

Комиссия – во всех услугах – это сумма, взимаемая за оказанные посреднические услуги.

Коммуникация – обмен информацией между участниками туристического обслуживания.

Коммуникативная стратегия – форма реализации общей стратегии маркетинга, при которой происходит управление процессом обмена информацией в интересах обеспечения сбыта.

Консолидатор (заказчик чартерного рейса) – это туристическая компания, которая по договору с авиакомпанией фрахтует целиком самолет и отправляет его в нужном направлении.

Контрагенты – физические лица, учреждения, организации, связанные обязательствами по общему договору, сотрудничающие в процессе выполнения договора. В программном комплексе "ОБЕРИЯ-ТУРИЗМ" контрагентами являются физические лица, юридические лица, банки, перевозчики, отели.

"Кэф. (Кф.)" – коэффициент комиссии, который начисляется по следующей формуле: $\text{коэф} = 100 \cdot (100 + \text{нац.}, \%)$ – комиссия компании в процентном соотношении.

Л

Логистические затраты в туризме – это затраты, которые случаются в процессе создания, продвижения и реализации туров или отдельных туристических услуг, которые содержат в себе труд в форме товаров и продуктов, которые используются при обслуживании, амортизации отельных комплексов, помещений и труда в виде затрат на оплату труда работников туризма.

М

Международная воздушная перевозка – воздушная перевозка, при которой пункт отправления и пункт назначения размещены на территории двух государств либо на территории одного государства, если предусмотрен пункт посадки на территории другого государства.

Модуль (модульное решение) – часть программы, содержащая в себе разделы, объединенные общей тематикой.

Н

"Нац, %" – комиссия компании в процентном соотношении.

НДС – налог на добавочную стоимость.

О

ОКПО (ИНН для ЧП) – Общеукраинский Классификатор Предприятий и Организаций (Индивидуальный Налоговый Номер для частных предпринимателей).

Отель – традиционный тип гостиничного предприятия, располагающийся в крупном городе или рекреационной дестинации, имеющий большой штат обслуживающего персонала, предоставляющий широкий набор услуг и высокий уровень комфорта.

П

Парк транспортных средств – совокупность транспортных средств различных видов, находящихся в распоряжении одной организации.

Плательщик – контрагент, оплачивающий счет.

Поведение потребителей – это активность потребителей, включающая приобретение, потребление и избавление от продуктов, услуг, идей, включая процессы решений, предшествующие этой деятельности и следующие за ней; процесс принятия решений потребителями и факторы, его определяющие.

Покупатель – контрагент, на которого оформлен заказ.

Получатель – контрагент, который получил оплату за услуги.

Поток сервисных услуг в туризме – это комплекс услуг по перевозке, размещению, питанию, экскурсионному и прочим видам обслуживания, предоставленных туристу в зависимости от цели поездки.

Потребность – психологическое состояние, связанное с ощущением нехватки и неудовлетворенности.

Программный комплекс – совокупность различных программных модулей для работы в туризме, собранных в единую систему.

Прямой маркетинг – фаза процесса рекламной деятельности, ориентированной непосредственно на установление контакта с потенциальным потребителем и мотивации его к потребительскому поведению.

Р

Реклама – (от лат. *reclamare* – "утверждать, выкрикивать, протестовать") информация, распространенная любым способом, в любой форме и с использованием любых средств, адресованная неопределенному кругу лиц и направленная на привлечение внимания к объекту рекламирования, формирование или поддержание интереса к нему и его продвижение на рынке; составная часть маркетинга.

Рекламное сообщение – наименьший элемент рекламы, имеющий идею или смысл, пригодный для общения; форма представления рекламной информации, имеющая признаки начала и конца, и предназначенная для передачи через среду связи.

С

Сервисный сбор – определенная сумма, которая входит в стоимость билета и является платой за обслуживание авиакассиром.

Справочник – список определенных объектов (записей) с заданным набором атрибутов.

CRM – система управления взаимодействием с клиентами (Customer Relationship Management System, CRM-система) – корпоративная информационная система, предназначенная для автоматизации CRM-стратегии компании, в частности, для повышения уровня продаж, оптимизации маркетинга и улучшения обслуживания клиентов путем сохранения информации о клиентах (контрагентах) и истории взаимоотношений с ними, установления и улучшения бизнес-процедур и последующего анализа результатов.

Т

Тип цены (нетто или брутто) – тип выставляемой цены – покупки или продажи.

Трансфер – транспортировка с одного места услуг туристического движения на другое место, которое может быть окончанием этих услуг или началом другой услуги туристического движения.

Турист – лицо, осуществляющее путешествие по Украине либо другому государству с целью, не запрещенной законом страны пребывания, на срок от 24 часов до 1 года без права занятия какой-либо оплачиваемой деятельностью и с обязательством покинуть страну либо место пребывания в указанный срок [1].

Туристическое агентство – организация-посредник, занимающаяся продажей сформированных туроператором туров.

Туристический информационный центр – это структура, которая создается администрацией области, региона, города в каждом туристическом центре для предоставления информационных и сопутствующих услуг всем категориям посетителей [10].

Туристический макрорегион – территория (акватория), очень значительная по своим размерам и по совокупности входящих в ее состав элементов (стран), отличающаяся от других территорий и обладающая

единством, взаимосвязанностью, целостностью составляющих элементов, причем эта целостность является объективным условием и закономерным результатом развития данной территории.

Туристический поток – это перемещения туристов с разными целями в страну временного пребывания и назад в определенный период времени, а также поток граждан Украины, иностранных граждан и лиц без гражданства, которые обращаются в туристические агентства по поводу оформления туристических путевок, а также – в авиа, железнодорожные, морские кассы для приобретения билетов, в посольства – для получения въездных и выездных виз.

Туристический продукт страны или региона – это национальный продукт, который создается благодаря использованию различных источников: природных ресурсов, культурно-исторических, научных, рекреационных объектов, упорядоченной системы знаний (технологии туризма), комплекса предприятий, которые создают туристическую инфраструктуру, а также уровня подготовки специалистов предприятий сферы туризма.

Ц

"Цена брутто" – цена продажи услуг клиенту.

"Цена нетто" – цена покупки услуг у партнера.

Ч

Чартер – это фрахт воздушного судна с экипажем для выполнения единичного рейса или определенной программы полетов вне регулярного расписания.

Чартерные рейсы – рейсы, которые в отличие от регулярных, не имеют определенного расписания и не рекламируются самими авиакомпаниями. Вместо этого самолеты предоставляются в пользование заказчику или посреднику по фиксированной цене, после чего заказчик несет всю ответственность за реализацию билетов, а перевозчик берет на себя лишь технические вопросы.

Чартерная цепочка – вид целевой перевозки большого количества пассажиров в пункт назначения и обратно. При этом полеты совершаются по челночной схеме.

Ш

Шенгенское соглашение – соглашение "Об отмене паспортного таможенного контроля между рядом стран Европейского союза", изначально подписанное 14 июня 1985 семью европейскими государствами

(Бельгией, Нидерландами, Люксембургом, Францией, Германией, Португалией и Испанией) вступило в силу 26 марта 1995 года.

Э

Электронная коммерция (е-коммерция) – форма коммерции, при которой выбор и заказ товара или услуг осуществляется через компьютерные сети, а оплата – путем использования электронных документов и платежных средств.

Предметный указатель

Б

Базы данных.....	8, 15, 24
Бронирование тура	6
Бронирование авиабилетов	46
Бронирование блока мест в самолете	46
Бронирование номеров	64

В

Величина расходов туристами.....	11
Вкладка "Отели"	12
Вкладка "Адрес"	13
Вид размещения	14
Вкладка "Типы отелей"	14, 15
Вкладка "Типы размещений"	16, 17
Вкладка "Типы питания"	19, 20
Виды транспорта в туризме	38
Вкладка "Модели транспорта".....	24, 26
Вкладка "Классификация мест в транспорте"	24, 26
Внутренний, въездной, выездной туризм	31
Вкладка "Типы документов"	34
Вкладка "Виды деятельности".....	39, 40
Виды договоров	41
Виды мест в самолете	46
Вкладка "Заказы"	44
Вкладка "Продажа-возврат билетов"	53
Вкладка "Бронирование отеля"	69
Вкладка "Каталог отчетов"	88
Выставка.....	99
Валютные колебания.....	105, 106

Г

Гарантированное бронирование.....	65
-----------------------------------	----

Д

Дестинации.....	11, 14, 15
Дополнительные услуги	23
Договорные отношения	41
Договор с авиакомпаниями на квоту мест.....	47
Дерево расходов.....	103

Е	
Единый социальный взнос	106, 107
К	
Компании-перевозчики	22
Классы обслуживания и бронирования на средствах передвижения ...	128
Критерий успешности транспортных компаний	23
Консолидатор	58
Л	
Логистическая цепь "туроператор – турагентство – турист"	33
Легализация предпринимательской деятельности.....	36
М	
Модели транспортных средств	22
Модуль "Справочники"	34, 41, 102
Модуль "Билеты"	48
Модуль "Чартерные рейсы"	57
Модуль "Туризм"	64
Международные контакты	74
Модуль "Отчеты"	55
Модуль "Администрирование"	90
Модуль "Органайзер"	115
Минимальная заработная плата.....	105
Модуль "Финансы"	103, 105
Н	
Налог на доходы физических лиц.....	105
Налоговая социальная льгота.....	106
О	
Объем туристического потока	11
Организация услуг питания	18
Особенности меню для представителей различного вероисповедания	18
Организационно-правовые формы предпринимательской деятельности.....	36
Отчеты по продажам	75
Организационные структуры предприятий.....	91
П	
Поисковые системы	10, 18, 22
Показатели номерного фонда отеля	11

Показатели качества обслуживания	11
Показатели размера территории	11
Парк транспортных средств	24
Правоотношения между турагентством и туроператором/туристом при продаже тура	32
Перелет	46, 75
Периодичность полетов	57
Подтвержденное бронирование	65
Пляжные туры	65
Планирование	38, 99
Персонал	74, 100
Прожиточный минимум.....	105

Р

Рынок транспортных перевозок	24
Раздел "Типы виз"	18
Рекрутинговые агентства	91
Раздел "Финансы заказов"	96
Раздел "Отчет продажи менеджерами"	96
Раздел "Ежедневник"	97
Раздел "Напоминания"	102

С

Средства размещения	11, 66
Система бронирования	11, 64
Справочник "Отели"	11, 15, 17
Справочник "Питание, трансфер, страхование, визы, экскурсии"	18
Справочник "Перевозчики"	30
Страны Шенгенского соглашения	30
Субъекты туристических правоотношений.....	30
Справочник "Юридические лица"	40
Сервисный сбор	54
Система ценообразования.....	57
Стили управления туристическими предприятиями	91
Стоимость заказа	61
Справочник "Отдел кадров"	76, 77, 92
Система налогообложения.....	105
Система "Лига Закон"	105
Структура затрат туристического предприятия.....	104

Т

Туристический макрорегион	10, 11, 14
Туристическая привлекательность стран	10
Тип гостиниц	13
Тип номеров	13
Тип питания	18
Типы и виды виз Шенгенской зоны	31
Трансфер	22, 75

У

Уровень популярности транспортных компаний	25
Услуга перевозки	26
Уставные документы	41
Управление временем	91

Ф

Формирование и продвижение международных туристических услуг	91
Функциональные сферы деятельности туроператоров	90
Функциональные обязанности сотрудников различных уровней управления	90
Фонд заработной платы	90

Ч

Чартерные перевозки	60
---------------------------	----

Использованная литература

1. Доронина М. С. Управление мотивацией : научное издание / М. С. Доронина, К. Г. Наумик и др. – Х. : Изд. ХНЭУ, 2006. – 240 с.
2. Дурович А. П. Организация туризма : учеб. пособ. / А. П. Дурович, Г. А. Бондаренко, Т. М. Сергеева; под общ. ред. А. П. Дуровича. – 3-е изд., стер. – Мн. : Новое знание, 2006. – 640 с.
3. Дядечко Л. П. Економіка туристичного бізнесу : навч. посіб. / Л. П. Дядечко. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 224 с.
4. Зима А. Г. Особенности и развитие транспорта в туризме : препринт / А. Г. Зима, И. И. Лисицына. – Х. : Изд. ХНЭУ, 2010. – 312 с.
5. Иванова Р. Х. Поведение потребителей : учеб. пособ. / Р. Х. Иванова. – 2-е изд., перераб и доп. – Х. : ИД "ИНЖЭК", 2005. – 304 с.
6. Информационные системы и технологии в туризме. Программный комплекс "ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ" для студентов специальности "Туризмология" всех форм обучения : учеб. пособ. / В. С. Пономаренко, И. А. Золотарева, В. Е. Ермаченко и др. – Х. : ИД "ИНЖЭК", 2011. – 404 с.
7. Кабушкин М. И. Менеджмент туризма / М. И. Кабушкин. – М. : Новое знание, 2004. – 408 с.
8. Мартин Мэнсер. Тайм-менеджмент. Эффективное управление временем / Мэнсер Мартин ; под. ред. Е. Мирошниченко. – К. : София, 2011. – 128 с.
9. Менеджмент туристичної індустрії : навч. посіб. / за ред. проф. Школи І. М. – Чернівці : ЧТЕІ КНТЕУ, 2003. – 662 с.
10. Мороз М. А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника : учебник / М. А. Мороз, Н. С. Морозова. – М. : Академия, 2004. – 240 с.
11. Наумік К. Г. Економічна психологія : навч. посіб. / К. Г. Наумік – Х. : Вид. ХНЕУ, 2007. – 276 с.
12. Планирование на предприятиях туризма : учеб. пособ. для вузов / Е. И. Богданов. О. Н. Кострюкова. В. П. Орловская и др.; под. ред. Е. И. Богданова. – Спб. : ИД "Бизнес – пресса", 2003. – 288 с.
13. Плотникова Н. И. Комплексная автоматизация туристического бизнеса. Ч. 1 : Информационные технологии в турфирме / Н. И. Плотникова. – М. : Советский спорт, 2001. – 285с.
14. Смаль І. В. Туристичні ресурси світу : навч. посіб. / І. В. Смаль. – Ніжин : Вид-во НДУ ім. М. Гоголя, 2010. – 336 с.

15. Собкин С. С. Менеджмент в туризме : учеб. пособ. / С. С. Собкин. – М. : Магистр, 2007. – 447 с.
16. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підручник. / Т. Г. Сокол. – К. : Альтерпрес, 2009. – 447 с.
17. Статт Д. Психология потребителя / Д. Статт. – СПб : Питер, 2003. – 446 с.
18. Стоун М. Прямой и интерактивный маркетинг / М. Стоун, Э. Бонд, Э. Блейк; пер с англ. – Днепропетровск : Баланс Бизнес Букс, 2005. – 552 с.
19. Стратегічний розвиток туристичного бізнесу : монографія / Т. І. Ткаченко, С. В. Мельниченко, М. Г. Бойко та ін.; за заг. ред. А. А. Мазаракі. – К. : Київ. Нац. торг.-екон. ун-т, 2010. – 596 с.
20. Виртуальный турист. Туристические справочники [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.tourist.com>.
21. Глобальная система бронирования Амадеус [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.amadeus.ru>.
22. Информационный раздел Всемирной Туристической Организации (ЮНВТО) [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.world-tourism.org>.
23. Офіційний сайт Державної служби туризму і курортів України. – Режим доступу : <http://www.tourism.gov.ua>.
24. Программный комплекс "ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ" [Электронный ресурс]. – Режим доступа : [http://www."ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ".com/o-produkte/opisanie-sistemy.html](http://www.).
25. Про Державну національну програму "Освіта" ("Україна ХХІ століття") : Постанова КМУ від 3 листопада 1993 р. N 896 // [Электронный ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/896-93-п>.
26. Сайт системы бронирования и продажи билетов. – Режим доступа : <http://www.Sirena2000.ru>
27. Справочник по международному туризму (ведомости об правительствах, валютах, турагенствах, отелях, достопримечательностях) [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.inturion.ru>.

Приложения

Приложение А

Постановление Министерства образования и науки, молодежи и спорта Украины № 1/9-456 от 09.06.2011г. "О внедрении программного комплекса "ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ"



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ, МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ

01135, м. Київ, пр. Степаняк, 10, тел. (044) 486-24-42, факс (044) 236-10-49, ministry@mon.gov.ua

від 09.06.11 № 1/9-456

на № _____ від _____

Керівникам вищих навчальних
закладів I-IV рівнів акредитації

Щодо впровадження програмного
комплексу «Оверія-Туризм»

Повідомляємо, що ТОВ «Оверія», яке є компанією-розробником програмного забезпечення для туристичного бізнесу, запропоновано можливість безкоштовного впровадження програмного комплексу «Оверія-Туризм» у рамках Договору про співробітництво в навчальних закладах, що займаються освітою в галузі туризму та готельного бізнесу.

Навчальний заклад, що уклав Договір, отримує право безкоштовної установки програми для викладачів та студентів, з метою збагачення ІТ технологіями навчального матеріалу та для виконання лабораторних, курсових і дипломних робіт на базі програмного комплексу «Оверія-Туризм».

Даний програмний комплекс використовується в роботі багатьох туристичних компаній України та Росії.

У співробітництві з Харківським національним економічним університетом розроблений та затверджений Міністерством навчальний посібник з роботи в програмному комплексі «Оверія-Туризм». Посібник рекомендований для використання викладачами та студентами туристичних спеціальностей у навчальному процесі.

Програмний комплекс «Оверія-Туризм» уже встановлений більш ніж у десятих навчальних класах вищих та середніх навчальних закладах України, що готують фахівців туристичних спеціальностей.

Додаткову інформацію можна отримати за тел. 056-374-45-39 або на сайті www.overia-tourism.com

Перший заступник Міністра

Христиній
236-12-24

Є. М. Суліма

Версии продукта "ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ"

Full-версия

Позволяет наладить комплексную автоматизацию туристической компании. В ней объединены основные блоки, охватывающие деятельность всех подразделений, с последующим анализом как работы каждого блока, так и всей структуры в целом. Full-версия пользуется огромным успехом у туроператоров и у крупных агентств

Lite-версия

Содержит в себе минимальный набор функций, позволяющий вести основные операции в туристической деятельности (работа с заказами, с базой данных клиентов и партнеров и др.). Данная версия успешно работает в небольших агентствах. При приобретении Lite-версии существует возможность со временем перейти на Full-версию

CRM

Hotel

Содержит основные функции для работы с отелями, как своими, так и выкупленными блоками в отелях партнеров. Работает в туристических компаниях, у которых свои отели или которые выкупают блоки мест на сезон у отелей-партнеров. Также может использоваться отдельно в отелях, санаториях и других организациях, предоставляющих услуги расселения

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

**Практикум по роботі з програмою
комплексної автоматизації діяльності турфірм
"ОВЕРІЯ-ТУРИЗМ"
для студентів напряму підготовки
6.140103 "Туризм" усіх форм навчання
(рос. мовою)**

Самостійне електронне текстове мережне видання

Укладачі: **Єрмаченко Володимир Єгорович**
Зима Олександр Григорович
Наумік-Гладка Катерина Георгіївна та ін.

Відповідальний за випуск *Єрмаченко В. Є.*

Редактор *Ковальчук М. А.*

Коректор *Ковальчук М. А.*

Присвячено постановці та вирішенню практичних завдань господарської діяльності туристичних фірм на основі використання комплексної програми автоматизації "ОВЕРІЯ-ТУРИЗМ", яку впроваджено в навчальний процес підготовки бакалаврів. Завдання до лабораторних робіт запропоновано відповідно до дисциплін та тем професійного циклу підготовки.

Рекомендовано для студентів напряму підготовки 6.140103 "Туризм" усіх форм навчання, а також для фахівців туристичного бізнесу з метою впровадження у практичну професійну діяльність.

План 2015 р. Поз. № 88 ЕВ. Обсяг 141 с.

Видавець і виготівник – ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 61166, м. Харків, просп. Леніна, 9-А

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до Державного реєстру ДК № 4853 від 20.02.2015 р.