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. Кузнеца, 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
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"
1.3. Лабораторная работа "Работа со справочником
"Перевозчики" по дисциплине "Организация
туристических путешествий"
1.4. Лабораторная работа "Создание информационной
базы данных о типах и видах виз стран Шенгенского соглашения"
по дисциплине "Основы туризма"
1.5. Лабораторная работа "Анализ документооборота
в процессе продажи тура и подготовки туриста к путешествию"
по дисциплине "Организация туризма: туроперейтинг"
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"
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"
Раздел 4. Модуль "Туризм"64
4.1. Лабораторная работа "Выбор отеля и бронирование
номеров" по дисциплине "Организация отельного хозяйства

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 "ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ" по дисциплине	
"Экономика предприятия"	106
Раздел 7. Модуль "Органайзер"	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 уроню 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].

5

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	Модуль, который	Ответственный за
	лабораторной	задействован	разработку
	работы		
1	2	3	4
Менеджмент	Анализ объемов	1. Модуль "Справочник",	Ястремская О. А.
международ-	продаж менедже-	вкладка "Отдел кадров".	
ного туризма	ров	2. Модуль "Туризм",	
		вкладка "Заказы".	
		3. Модуль "Отчеты",	
		вкладка "Каталог отчетов"	
Менеджмент	Формирование	1. Модуль "Справочник",	Алдошина М. В.
и маркетинг	организационно-	вкладка "Отдел кадров".	
туризма	управленческой	2. Модуль "Администри-	
	структуры тур-	рование".	
	предприятия	3. Модуль "Финансы",	
		вкладка "Зарплаты".	
		4. Модуль "Отчеты",	
		вкладка "Финансы зака-	
		30B"	

Продолжение табл. 1

1	2	3	4
Логистика в	Выбор рейса и	1. Модуль "Билеты",	Лола Ю. Ю.,
международ-	бронирование	вкладка "Заказы".	Лисицына И. И.
ном туризме	авиабилетов	2. Модуль "Отчеты",	
		вкладка "каталог отче-	
		тов 1 Молупь "Туриам"	
отепьного	бронирование	т. модуль туризм, вкладка "Бронирова-	срмаченко В. С., Писицына И. И
хозяйства	номеров	ние отепей"	
		2. Модуль "Отчеты",	
		вкладка "Каталог отче-	
		тов"	
Экономика и	Заказ чартер-	Модуль "Чартерные	Зима А. Г., Чен Р. Н.,
организация	ной цепочки	рейсы", вкладка "Заказ	Дехтярь Н. А.
деятельности	Харьков – Бур-	чартера"	
туристической	гас –Харьков		
фирмы			
Экономика и	Учет расходов	1. Модуль "Справоч-	Зима А. Г., Кись А. П.
ценообразова-	предприятия	ник", вкладки "Юриди-	
ние в сфере	туроператора	ческие лица", "Физи-	
туризма		ческие лица", "Услуги	
		(ТОВАРЫ). 2 Молуль "Финансы"	
		г. модуле финансы , вкпалка "Расхолы"	
	C	Молия "Спророннии"	
ОСНОВЫ	создание ин-	июдуль Справочник,	Ермаченко В. Е.,
туризма	формационной базы данных о	трансфер страхова-	Лисицына и. и.
	типах виз стран	ние визы экскурсии"	
	Шенгенского	подраздел "Типы виз"	
	соглашения		
Организация	Анапиз поку-	Модуль "Справочники.	Лола Ю. Ю.
туризма: тур-	ментооборота в	вкладка "Типы доку-	
оперейтинг	процессе прода-	ментов"	
	жи тура и подго-		
	товки туриста к		
	путешествию		
Организация	Работа со спра-	Модуль "Справочник",	Лола Ю. Ю., Яцун Л. Н.
отельного	вочником	вкладка "Отели"	
хозяйства	"Отели"		

Окончание табл. 1

1 2		3	4
Организация туристических путешествий	Работа со спра- вочником "Пере- возчики"	Модуль "Справочни- ки", вкладка "Перевоз- чики"	Лисицына И. И.
Экономика предприятия	Начисление заработной платы в систе- ме "ОВЕРИЯ- ТУРИЗМ"	 Модуль "Справоч- ники", вкладка "Отдел кадров". Модуль "Финансы", вкладка "Зарплаты" 	Козубова Н. В.
Правовое ре- гулирование туристической деятельности	Определение основных видов деятельности "Алма Тревел" и их отражение в программном комплексе "ОВЕРИЯ- ТУРИЗМ"	 Модуль "Справоч- ники", вкладка "Виды деятельности". Модуль "Юридичес- кие лица" 	Брусильцева А. Н.
Правовое ре- гулирование туристической деятельности	Порядок заклю- чение договоров с контрагентами и их отражение в программном комплексе "ОВЕРИЯ- ТУРИЗМ"	Модуль "Справочни- ки", вкладка "Юриди- ческие лица"	Брусильцева А. Н.
Менеджмент и маркетинг ту- ризма	Осуществление клиентской рас- сылки	Модуль "Органайзер", вкладка "Рассылка"	Наумик-Гладкая К. Г.
Заключение			Голуб М. А.
Глоссарий			Голуб М. А.
Предметный ук	азатель		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 "ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ" при решении практических задач, которые возникают в деятельности туроператоров.

Для выполнения лабораторной работы необходимо обладать следующим минимальным опытом: знание названий туристических макрорегионов 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":

🟩 Overia® CRM Systems - Tourism - [Отели] 📃 🛃 🛛								
💖 Файл Стиль Окна	Помощ	ь						_ & ×
Панель управления	ΰ×	Отели Типы от	гелей 🛛 Типы ра	змещений Ті	ипы номеров 🛛 К	атегория отеля		
Справочники 🔊 Изменить 🗙 Удалить 🗟 Экспорт 🎍 Печать [2. ВСЕ 🔹 🎍 Печать адресов							ь адресов	
		Поместите сюда :	заголовок колон	ки для группир	овки по этой кол	онке		^
Отдел кадров		Страна	Город	Тип отеля	Вид	Название	Название англ.	Описани
22		4						

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"**:

🛠 Отель								_ Z
	🖂 Актуальны	й 🛛 🖂 Плат	гельщик I	ндс		[Процент коми	ссии программ
Тип отеля	3*		\checkmark	Страна	Italy			+
Вид отеля	Отель		~	Город	Rome			*
Название	Римини							
Название англ.	Hotel Rimini							
Примечан	ие			~	Web-	site ittp:// mail	/www.hotelrimi riminihotel@	ni.com/ru/l ¤gmail.con ^l
Комментар	и Находится в стр управления Кве I, Высшей школь	атегическом мес стуры (полиции), ы полиции, мини	те для дело , министерс стерств вну	вых людей, [.] тв, универси тренних дел,	так как расг тета La Sap государств	юложен н ienza и по энной слу	неподалеку от эликлиники Умб эжбы и оборони	јерто = ы. v
📎 Адрес 📁 Доку	менты 🗧 Расч.,	/счета 🛛 😨 Бала	анс 🔒 Ко	нтактные лиц	ļa]
О Тип	Страна	Город	Район	Улица	a	Дом		

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

] 🧿
 1	+

открывается окно, заполнив которое, можно получить

следующее:	
------------	--

Адрес 🚺

🧐 Адрес		- 🗙
Тип адреса	Почтовый 🔽 Основной 🗹	
Страна	Италия	
Область	[нет данных]	
Горол	Рим	
Инлекс	00185 а/я	
Улина	Маргера	
Улина англ	Via Marghera	
лом	17 кв корп	
Алрес	00185 Италия, Рим, Маргера 17	<
Алрес англ.	00185 Via Marghera 17, Rome, Italy	<
	✓Ок	

После этого во вкладке "Адрес" отобразится следующее:

ſ	🕙 Адрес 📁 Документы 🗧 Расч. /счета 😨 Баланс 😹 Контактные лица								
	* ··· ×								
ſ	Осн. Тип адреса 🗸 Страна Город Район Улица Дом								
	🕨 🔽 Почтовый Италия Рим Маргера 17								
11									

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 под-тверждают 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":

🏩 Overia® CRM Systems - Te	ourism - [Отели]				- 8 🛛		
💖 Файл Стиль Окна Помош	lΡ				- 8 ×		
Панель управления 📮 🗙	Отели Типы отелей	Гипы размещений 🛛 Ти	ипы номеров Категорі	ия отеля			
Справочники	🕆 Добарить 📣 Измен	ить 🗙 Удалить 🔳	Экспорт 🍓 Печать				
	Пичестите сюда заголовок колонки для группировки по этой колонке						
Отдел кадров	Категория отеля	Название	Полное название	Описание			
83	7				=		

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 ХОТМЕНа

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

	Категория отеля	Название	Полное название	Описание
9				
	Общая классификация	Rimini *3	Римини, три звезды	В номере есть такие удобства: кондиционер,отопление, минибар, спутниковое ТВ, прямой телефон, связь Интернет Сейф

Таким образом, внеся 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 З.

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:

💝 Тип размещени	я – 🛛
Название	SGL
(Мест (взрослых	1 ♀ Детей 0 ♀
Полное название	Single
Заметки	 Тип разимещения, при котором в номере проживает один человек
	Сортировка (1-1
	✓Ok ×Отмена

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

	-	-			
💖 Файл Стиль Окна Помоц	ць				
Панель управления 🛛 🗜 🗙	Отели Типы от	елей Типы ра	змещений 📊	и <mark>пы ном</mark> еров	Категория отеля
Справочники	🕆 Добавить 🧔	Изменить 🗙	Удалить 🔳	Экспорт 🌢	Э Печать
	Поместите сюда з	аголовок колонн	«и для группир	овки по этой	і колонке
Отдел кадров	Название	Полное	Кол-во мест	Детей	Заметки
22	2				
Юрилические лица	Не опред	Не опред	Ō	0	Неопределенный тип размещения
	SGL	Single	1	0	тип размещения, при котором в номере проживает один человек

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 "ОВЕРИЯ-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":

🛕 Overia® CRM Systems - Tourism - [Типы питания, трансфер, страхование, визы, экскурсии] 📃 🗗									
🄹 Файл Стиль Окна Помощь 🗧 🗗 🤉									
Панель управления 🛛 📮 🗙	Типы питания Типы трансфера Страхование Типы виз Типы экскурсий								
	🗘 Добавить 🕉 Изменить 🗙 Удалить 📓 Экспорт 🍓 Печать								
Валюта	Поместите сюда заголовок колонки для группировки по этой колонке	^							
	Название Полное название Описание								

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**":

<u>(</u>	Питание				- ×
,	Краткое название	ЗВ			
1	Полное название	Bed & b	reakfast		
,	Описание	В стоим только з Дополні отдельн	ость проживания в завтрак (шведский ительное питание кую плату в рестор	зключен і стол). - за ранах и барах	
			₩Ok	🗙 Отмена	

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] 📃 🗗 🛛									
ổ Файл	0	тиль Окна Помощь		_ Ø :	×				
P ×	ſ	Гипы питания Типы тран	сфера Страхование Типы в	из Типы экскурсий					
^	🔶 Печать 🎸 Изменить 🗙 Удалить 🗷 Экспорт 🎍 Печать								
Отели	П	оместите сюда заголовок і	колонки для группировки по этой	и́ колонке					
Услуги	$\left[\right]$	Название	Полное название	Описание					
(товар	4				-				
ы)		Нет	Нет	Нет питания					
р Валют а	Bankot a		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, легк закуски, барбеко в барах отеля и т.п.)					
8	Þ	вв	B стоимость проживания включен только завтрак (шведский стол). Дополнительное питание - за отдельную плату в ресторанах и барах отеля						
Атлас		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 безакогольные напитки местного производства					
Шабло н	CB Continental Breakfast		Continental Breakfast	Континентальный завтрак - легкий завтрак, состоящий из кофе или чая, сока, булочки, масла и джема.					
X		DAL	De luxe all inclusive	Разновидности UAL					
9 88		EAL	Elegance all inclusive	Разновидности UAL					
Расчет		EP	Epsent	Отсутствует (без питания)	٦				
плате	<		Evollost all inclusivo						

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 "ОВЕРИЯ-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:

🙎 Overia® CRM Systems - Tourism - [Перевозчики]											
🧃 Файл Стиль Окна Помоц	🧃 Файл Стиль Окна Помощь 🗕 🗗										
Панель управления 🖡 🗙	Панель управления 🕂 🗶 Компании Типы компаний Модели транспорта Классификация мест в транспорте Классы бронирования										
Администрирование	Администрирование 🔽 Фобавить 🕉 Изменить 🗙 Удалить 🗷 Экспорт 🎍 Печать 📃 нобая										
Справочники 🔊 Поместите сюда заголовок колонки для группировки по этой колонке											
	Название компании	Тип комп	Междунар . код	Префикс код	Стран а	Комисси я	Серв. сбор	р/с (основн	Адрес (основ	Примечан ие	Актуал
Отдел кадров	2										

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:

🛒 перевозчик		
🛸 Главная 🛛 🎎 Контак	а. лица 🛛 😨 Группы 🔇 🍓 Адреса	👼 Расчет. счета 🛛 🐺 Заказы 🕼 Баланс 📁 Док. 😹 Серв. сбор
Тип 🗛	зиакомпания 🖂	Актуальность
Название US	6 Airways	Полное назв. US Airways
Рабочее назв. US	6 Airways	Назв. англ. US Airways
Страна СЦ		% 3,00 ♥
		Процент комиссии программ
ОК		Телефо 800-428-4322
Налог. ном	мер	Фак
№ налог св	вид.	Web-site tp://www.usairways.com
	Плательщик НДС 🗹	E-mail
Код ІА	ATA US	Вид деятельности 🔨
Префикс-к	код 037	Деятельность: Транспорт и логистика
Комисс	сия 1 % 🗸	
примечание		

Далее следует заполнить таблицу во вкладке "Контактные лица":

	теревозчик										
	🚷 Главн	ая 🛛 🚟 Контакт. лица	🕼 Группы 🔇	🗦 Адреса 🛛 🗧 Рас	счет. счета	돌 Заказы	홎 Баланс	📁 Док. 🔓			
	🐈 Добав	ить ॳ Изменить 🕻	🕻 Удалить 🔳 З	Экспорт 🍓 Печ	ать						
Основной ФИО 🛧 Должность Примеча					Примечание	e					
	₽ ☑	Mr. John Douglas		Booking Manager	anager (East Europe) 🛛 его смена с 9 до 14.00.						

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:

🏘 Тип транспортной компании	- 🛛
Название	Royal Railways
Вид транспор ^{железнодорожный}	
Тип транспор	поезд
Кс	
Наименование достав	
Регулярные рейк от 7.0 Возраст детей (лет.ме ₋ , от	до 13.0
₩ok	🗙 Отмена

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

urism - [Перевозчики]										
- -										
K	Компании Типы компаний Модели транспорта Классификация мест в транспорте Классы бронирования									
-	• Добавить 📣 Измени	іть 🗙 Удалить 🔳 Эксг	юрт 🍓 Печать		·					
П	оместите сюда заголовок	колонки для группировки г	то этой колонке							
	Название	Вид компании	Тип транспорта	Наименов	зание д	Код	Дети			
Q										
	Авиакомпания	воздушный	авиа	авиа пере	элет	ΙΑΤΑ	2.0 - 10.0			
	ж/д компания	железнодорожный	поезд				7.0 - 16.0			
	Автотранспортная ко	автомобильный	автотранспорт				7.0 - 16.0			
►	Судоходная компания	морской	корабль				7.0 - 16.0			

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:

urism - [Перевозчики]			- 8 🛛
			_ 8 ×
Компании Типы компаний Модели транс	порта Классификация мест в транспорте	Классы бронирования	
🕂 Добавить 📣 Изменить 🗙 Удалить	🗷 Экспорт 🍓 Печать		
Поместите сюда заголовок колонки для групг	ировки по этой колонке		
Тип транспорта	Название	Количество мест	
2			
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	а компании Авиакомпания				
Название первый					
Полное назв.	первый класс				
Бесплатный багаж (до) <mark>40,00</mark> Заметки бесплатный багаж до 40 кг					
	✓Ok Хотмена				

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

ur	urism - [Перевозчики]						
-	_ & ×						
F	Компании Типы компаний Модели транспорта Классификация мест в транспорте Классы бронирования						
-	•Добавить ॳ Измени	ть 🗙 Удалить 🔳 Экс	порт 🍓 Печать	<u> </u>			
П	оместите сюда заголовок	колонки для группировки	по этой колонке				
ſ	Тип компании	Название	Полное название	Бесплатный багаж (Заметки		
4							
	Авиакомпания	первый	первый класс	40,1	ОО бесплатный багаж до		
	Авиакомпания	ЭКОНОМ	эконом класс	20,0	ОО бесплатный багаж до		
	Авиакомпания	бизнес	бизнес класс	30,0	ОО 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:

*	Классы бронирова	ния	- 🛛
	Название	F	
	Тип транспорта	авиа	
	Классификатор места	первый	
	Заметки		
			^
			~
		∨ Ок Х Отмена	

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

urism - [Перевозчики]			
			- 1
Компании Типы компаний	Модели транспорта Классиф	икация мест в транспорте Клас	сы бронирования
	Vacatura Disertant A	Devez	
дооавить	ы ∧ удалить 🖻 Экспорт 🤤	печать	
Поместите сюда заголовок ко	олонки для группировки по этой к	олонке	
T	16	Unnerse	2000000
тип транспорта	классификатор места	Название	заметки
▼			
авиа	первый	A	
авиа	эконом	W	
авиа	эконом	S	
авиа	эконом	Y	
авиа	эконом	В	
авиа	первый	К	
авиа	эконом	L	
авиа	эконом	N	
авиа	эконом	0	
авиа	эконом	т	
авиа	эконом	V	
авиа	эконом	х	
авиа	бизнес	J	
авиа	бизнес	С	
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	Описание		
обозначение	Описание		
1	2		
	Первый класс		
R	сверхзвуковой класс		
Р	премиальный первый класс		
F	первый класс		
A	первый класс со скидкой		
	Бизнес-класс		
J премиальный бизнес-класс			
С бизнес-класс			
D			
Z	Z бизнес-класс со скидкой		
I			

Окончание табл. 2

1	1 2				
	Экономический класс				
W	экономический премиальный				
S					
Y					
В					
Н	экономический со скидкой				
К					
L	- экономический со скидкой				
М туристический класс (экономический со скидкой)					
N					
0	экономический со скидкой				
Т					
V	экономический со скидкой (молодежный класс)				
Х	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				
0	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 "ОВЕРИЯ-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

Виды	Характеристика		
Аэропортовая тран-	Выдается тем, кто совершает авиаперелет транзитом через		
зитная виза (тип А)	страну Шенгенской группы. Подразумевает разрешение на		
	пребывание на транзитной территории зоны аэропорта		
	страны-участницы, но не дает права перемещения внутри		
	страны		
Шенгенская транзит-	Выдается, когда человек следует через территорию одного		
ная виза (тип В)	и более государств Шенгенской зоны на любом виде назем-		
	ного транспорта. Срок ее действия варьируется от 1 до 5 дней		
Шенгенская кратко-	Выдается в случае, если человек въезжает на территорию		
срочная виза (тип С)	Шенгенской зоны на срок не более 90 дней		
	Виза позволяет находиться на территории Шенгена до 30		
C1	дней		
	Визы дают право на пребывание в Шенгенских странах до		
С2 и С3	90 дней, при этом третья действительна в течение года,		
	а у второй – срок действия лишь полгода		
	Ограничение на суммарное присутствие в странах Шенгена		
C4	до 90 дней, но срок ее действия варьируется от года до		
	пяти лет		
Однократные – дву-	Право на въезд в шенгенскую зону именно через ту страну,		
кратные шенгенские	чьим посольством она была выдана. Въехать на террито-		
визы	рию шенгенских стран возможно единоразово (или дважды)		
Многократные визы	Выдается одной из стран Шенгенского соглашения, но по		
(мультивизы)	ней гражданин может въезжать в любое государство-		
	участницу. Выдаются на срок от месяца до года		

Визы Шенгенской зоны, их типы

Ваша задача состоит в наполнении модуля "Справочник" программного комплекса "ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ" в разделе "Визы" информацией о различных типах виз, которые будут необходимы в вашей дальнейшей работе, с их полным описанием, добавить и обновить существующую информацию относительно визовых формальностей.

Алгоритм выполнения работы:

1. Открыть раздел "Типы виз" в модуле "Справочники". Для того, чтобы добавить или изменить строку с данными в таблице "Типы виз", необходимо выделить строку, щелкнув по ней мышкой, затем нажать кнопки соответственно "Добавить" или "Изменить", либо щелкнув правой кнопкой мыши по выбранной строке и вызвать контекстное меню с соответствующими пунктами. В открывшемся окне необходимо заполнить все нужные поля и нажать "ОК".

_								
Т	Типы питания Типы трансфера Страхование Типы виз Типы экскурсий							
÷	🖶 Добавить 📣 Изменить 🗙 Удалить 📓 Экспорт 🍓 Печать							
По	Поместите сюда заголовок колонки для группировки по этой колонке							
	Название	Полное название		Название англ.				
4								
	Не определено	Не визначено		Not specified				
۲	Туристическая виза	Туристическая виза						
		Виза Название Название полное Название англ. Заметки Виза	Аэропс Шенге Выдаёт з страну	ортовая транзитная виза (тип А) нская виза ся тем, кто совершает авиаперелет у Шенгенской группы. Она подразум	Гранзитом ∧ невает под ∨			
				V OK	C Incha			

В диалоговом окне заполняются поля: "Название", "Название полное", "Заметки", т. е. приводится вся необходимая информация о визах. Кроме этого, используя официальный сайт посольств стран Шенгенской 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
9				
	— 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 азропорта 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 туруслуг

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

Лабораторная работа направлена на формирование профессиональных компетентностей касательно способности проектировать процессы документального подтверждения взаимоотношений между участниками логистической цепи "туроператор – турагенство – 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			
	🐈 Добавить 💰 Изменить 🗙 Удалить 📓 Экспорт 🍓 Печать				
Юридические лица	Поместите сюда заголовок колонки для группировки по этой колонке				
Физические лица	Наименование	Код Описание			
100	v				
۳	🕨 договор	дт			
Перевозчики	подтверждение(base)	ΠΑ			
	калькуляция(base)	KA			
<u> </u>	отчет(base)	OA			
Банки	ваучер(base)	BA			
	копия паспорта	кп			
Отели	Копия карточки	КК			
	Заявка	ЗК			
	Ваучер	Ba			
Услуги (товары) Подтверждение		пд			

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

🖶 Добавить 📣 Изменить 🗙 Удалить 📓 Экспорт 🍓 Печать								
По	Поместите сюда заголовок колонки для группировки по этой колонке							
	N₽	Наименовани	ие	Описание				
V								
►	1	Паспорт		Паспорт		_		
	2	🟮 Документ тури	юта		- 2	3		
		Наименование Описание Номер	Заявка 2 👽	✔Ok	Ж Отмена			

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 "ОВЕРИЯ-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 суден 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".

38

Алгоритм выполнения задания: 1. Войти в меню "Справочники"



2. Открыть вкладку "Виды деятельности"

🛕 Overia® CRM Systems - Tourism	Overia® CRM Systems - Тоигism - [Виды деятельности] 💼 🔂 🗾 🔂							
🤰 Файл Стиль Окна Помо	ЭЩь	_ & ×						
Панель управления	🖶 Добавить 🔹 🎸 Изменить 🗙 Удалить 🔳 🗄	Экспорт 🌡 Печать						
Отели	Поместите сюда заголовок колонки для группиров	ки по этой колонке						
1	Название 🛧	Описание						
Услуги (товары)	4							
ē	 → Ш — Неизвестно — 							
Валюта	 Компьютеры, офисное оборудование 							
i	🗄 🕀 Культура, отдых, спорт							
Атлас								

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".

🥞 Виды деятельн	юсти
Деятельность	Туризм
Название	Услуги по организации путешествий
Описание	посредническая деятельность турагентов по реализации турпродукта туроператора; деятельность экскурсоводов; продажа и резервирование билетов.
	✓ Ok Хотмена

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

sm	- [Вид	ыд	еятельности]	A DECISION OF THE OWNER OWNER OF THE OWNER	
моц	ţΡ				_ & ×
1	₽До	бав	ить 🔹 📣 Изменить 🗙 Удалить 🔳	Экспорт 🍓 Печать	
	Помес	тит	е сюда заголовок колонки для группиров	зки по этой колонке	
	Название				Описание
	7				
	÷.	H	еизвестно —		
	Ð,	Агрі	арное производство		
	€	Ком	ъютеры, офисное оборудование		
	⊕	Кул	ьтура, отдых, спорт		
	ا 🛛	Турі	13M		
		Пс	местите сюда заголовок колонки для гр	уппировки по этой колонке	
		٩		Название	Описание
		2			
	Реализация и предоставление туристических		Реализация и предоставление туристич	еских услуг	Услуги перевозки, услуги розмещения, консультации и планирование маршрутов, организация индиви
	посредническая деятельность		посредническая деятельность		реализация туриситческого продукта туроператора
		ŀ	продажа и резервироние 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":

Overia® CRM Systems - T	ourism
Файл Стиль Окна По	мощь
Панель управления	P ×
Администрирование	
Справочники	~
Финансы	•
Туризм	-
Билеты	
Чартерные рейсы	•
Отчеты	
Органайзер	
Ежедневник Южедневник Напоминания	
Дни рождения	
Рассылки	
Король Ю.С. Туризм	



2.	Открыть	вкладку	"Юридические лица":
----	---------	---------	---------------------

йл Стиль Окна Пом	лощь									-
управления 📮 🗙	Реестр Группы контрагентов									
*	🕂 🕂 Добавить 🎸 Изменить 🗙	Удалить 🗷 Экспо	рт 🍓 Печать 🛛 🐧	🖞 Напоминание 1. Актуальные	🔹 🍓 Печать ад	peca		Группы — Ј	Пюбая —	
Справочники										
F	Tun *	<u>.</u>								
Отдел кадров	Название	Телефон	Факс	Адрес (основной)	Город (основ	р/с (основной)	ОКПО	Примеча	Актуал	
22	4									
Юпилические лица	🖃 Тип: Агентство									
A	🕀 🗄 "Гриша, Миша і Панас" Vo	777 000 1	777 000 1				58889890667			
<u> </u>	🕀 Вараон	0631112233		49000 Украина, Днепропетровск	Днепропетровск		4897899779			
Физические лица	🕀 ДобышТур	380675643832					7654	Агенство п		
1	Просто агентство			Украина, Киев, ул. киевская 12	Киев	35229009000044	55555555			
" حب	🖃 Тип: Клиент									
Перевозчики	Turner trip	718234432689								
2	welcometoua	45454545		Украина						
<u></u>	Номер 1									
Банки	Оверия									
	🗄 Подорожник ООО			Украина, Днепропетровск	Днепропетровск					
Отели	🕀 Прайм									
	🕀 Рога и Копыта			Россия, Москва	Москва		2222222222			
1	E XHEY	7654321	65464457				435645			
Услуги (товары)	🖃 Тип: Партнер									
	GarTour	80501234567		49000 Украина, Днепропетровск	Днепропетровск		3333333333			
•	🕀 ДобышTravel						7895	Партнер Д		
Валюта	🗄 иваненко									
8	🗄 интернет бронирование								V	
V	⊕нпг	4435644					23453523534			
Атлас	Партнер	8 056 565421	8 056 565421	Украина, Киев	Киев		1111111111			
	🕀 пулкин									
Шаблон	Durana and	29								
*										
ь Ю.С. Туризм								0	бновление про	ограммы - нет

- [Юридические лица]						
щь						
Реестр Группы контрагентов						
🖶 Добавить 📣 Изменить 🗙 Удалить 🔳 З	Экспорт 🍓 Печать					
Наименование	Примечание					
4						
• клиенты						
конкуренты						
VIP						
клиенты Запорожье						
горноліжники						
Партнеры Греция	😂 Группа контрагентов					
	Наименование					
	Примечание					
	✓ Ок ХОТМЕНа					

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 на кнопку Фобавить или выделить строку, щелкнув по ней мышкой, затем нажать кнопку вызвав контекстное меню с соответствующими пунктами.

8	В Юридическое лицо						
	🋸 Главная 🛛 🛃 Контакт	т. лица 🛛 😨 Группы	🛛 🦥 Адрес	а 🛛 🥃 Расч. счета 🛛 🚂 Зака:	зы 😨 Баланс 📁 Док. 🛃 С া 🕨		
	Тип юр. лица	Агентство		♥ % 0,00 🗘			
	Название	Турбюро№1			Актуальность		
Ш	Полное название	Туристическое бюро	Nº1		Процент комиссии программ		
	Название англ.	Turbyuro№1					
	Страна	Ukraine	∼ ×	Печать фирмы			
	<u>ОКПО (ИНН для ЧП)</u>	34573487	Телефон	76758674			
	Налог. номер	273964865471	Факс				
	№ налог. свид.	74358654	Web-site				
	Пл	ательщик НДС 🗹	E-mail	TOURBURO@MAIL.RU			
	Куратор			Деятельность			
	Лучший менеджер		<mark>∼</mark> ×	Вид д	еятельности		
H	Примечение			📃 🖃 Деятельность: Тури:	3M		
			^	Реализация и предостав	вление туристических услуг		
				посредническая деятел	ьность		
				продажа и резервирони	е билетов		
			~				
	Веб-авторизация заблокиро	вана. 🗸			✓ Ок		

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.

1	🐯 Юридическое лицо						X
	🛯 🌕 Главная 🛃 Контакт. лица 🎼 Группы 🔇 Адреса 🧮 Расч. счета 🚂 Заказы 👰 Баланс 📁 Док. 🛃 С 🕩						
	🗣 Добавить 💰 Изменить 🗙 Удалить 📓 Экспорт 🍓 Печать						
	№ док.	Дата	Дата оконч.	Тип документа	Примечание	Файл	Но
	7						

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

📒 Документ		
Номер документа 🔽 Дата документа 🔽	3456 12.01.2012	Дата оканчания 31.12.2012 🗸
Тип документа	договор	\checkmark
Файл	C:\Users\Администратор\[Documents (Мои докумен \cdots 🗙
Примечание		^
		✔Ok ¥Отмена

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 **"OK"**. В результате информация о существующих договорах с контрагентами отражается в окне **"Документы"** вкладки **"Юридические лица"**.

3	В Юридическое лицо							
	🥙 Главная 🛃 Контакт. лица 🕼 Группы 🥘 Адреса 🧮 Расч. счета 🚂 Заказы 😨 Баланс 📁 Док. 🛃 С 🕩							
÷	🛛 Добавить 🤹 Измені	ить 🗙 Удалить	🗷 Экспорт	🍓 Печать				
	№ док.	Дата	Дата оконч.	Тип документа	Примечание	Файл	Hoi	
2								
►	3456	12.01.2012	31.12.2012	договор		ДТ\агентский до 😶		

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 "ОВЕРИЯ-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 "ОВЕРИЯ-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 "ОВЕРИЯ-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 туроператорам 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-4423Sharm 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 ре	ейсов 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 Ель 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 Ель 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.

🐈 Доба	вить	🂰 Изг	менить 🗙 Уда	алить 📃 Под	тверждение	- 23	Экспорт	Ъ Печат	ь Открыть	e	•			дата за Колонк	аявки	✓ 2⁴✓	9.01.2012 MC	- 21 и заказы	3.02.2012	2
Помести	те сюд	а заго	ловок колонки	для группиров	зки по этой ко	олонке								,						
								Продажа	a											
N₽	Да ^т заяв	та вки	Дата поездки	Заказ	чик	Вал.	им-ть	Оплата вх.	Опл. турист		Статус	:	Курато	p	Взр/де ти/мл	Состо	ояние	1	Примечание	
4		<u>ہ</u>	Данные зака	138														_ 0 (×	
		r a	№ зак.	245	Заказчик	фи	з. лицо		Мудриевский	Андр	ей					∀ +				
		Habh					Дого	вор		1234	5	v	×							
		h		Смес	тить выезд н	a 29.	01 🔽	Выезд	29.01.201	2 🔽	Украина		🗸 Харьк	0Б		~				
		нета		Ночей	7 🗘 Дне	й	8 🜩	Возврат	05.02.201	2 🔽	Украина		🖌 Харьк	06		✓				
		F	Программа	1					Ст	атус	согласовани	ie 🔽	<u>ດ</u>	има пон	۰.					
		ВН	Куратор	Король Ю.С.				<u> </u>	Состо	яние	действитель	ыный 🔽	Cyn	ма прод	•					
		внами			агентский, ин	дивидуал	тыный		Дата л	имит	29.01.20)12 🕒	98	ал. прод	. грн.					
		YC, Dp	+	X	0 🔒]			Провери	ть па	спорта 🗌	+		×				-		
		CTan	Турист	Кол	ичество	Пок	упка	Про	дажа				Напра	вление		Продаж	ка	Покуп		
		EHTB.		слый —	0															
		OKYM	 — Ребе — Млаг 	нок	0															
		A																		
		каза										<						>		
		Tbi 33	🗣 Добавити	. 📣 Измени	ть 🗙 Ула	лить	ВКопи	ровать	Вылели	ь при	быль				ПШаби	лон 🔳	Созлать і	цаблон		
		qrmen	Усл	іуга	Страна / го	род	По	окупка	Прод	ажа	Курс	Кφ.	к.к.	г	родавец		Кур	атор		
		ę																		
			<						Ш									>		
			Договор						+	< 🗸	•••				٧	Ok	Хот	мена		

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

агентский, индивидуальный											
Тур данные		X									
агентский	🗸 индивидуаль	ный 🗸									
Турист	♥ Цель посещения	♥ Вид туризма ♥									
Мудриевский Андрей	Досуг, отдых	выездной 🖳									
	0	0 0									
🔀 🗹 [Турист] Like 'Мудриев	зский Андрей%' And [Цель посещен	ия] = 'Конструктор фильтра]									

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 "Данные заказа" и выбрать из списка фамилию заказчика либо ввести ее вручную, а также отметить возрастную категорию туриста (взрослый, ребенок или младенец).

<u>e</u>	Данные зак	аза										
193	□ № зак.		Заказчик	физ. лицо		Іудриевский Аң	црей				*	
aer.				Догов	op	123	45		•••×			
E			Сместить выезд н	ia 29.01 🗸	Выезд	29.01.2012	Украина		\sim	Днепропетровак	\sim	
leta		Ночей	7 🗘 Дне	й 8 🗘	Возврат	05.02.2012	Украина		~	Днепропетровак	~	
Ŭ	Программа	Прекрао	ые мгновения			Стату	согласов	ание		Сумма пок. 2	854,80	
с,	Куратор	Король К	D.C.		~	Состояни	действит	ельный	\checkmark	Сумма прод. 4	422,50	
менан			агентский, индивиду (Спортивно-оздоро	альный, внутренний свительный туризм)		Дата лими	29.01	.2012	~	Вал. прод.	рн. 🗸 😶	
d L)[× Ø :	1		Проверить			•) [••			
татус	Турист		Количество	Покупка	Прог	проверить	aciopra		·	аправление	Пролажа	Покуп
D, C		ослый	2	2 854,80 грн	44	22,50 грн.		-	Чехия / Г	Ipara	0,00	грн. 0,
LHOM.	🕀 Мла	аденец	0									
Aoky	🗄 Pe6	енок —	0									
	📮 Ту	рист					_ 🔀					
веза								<		Ш]	>
Tbl 30	Физ	в. лицо				(· •					6
умен	-		 Взрослый (Ребенок ОМ	аденец			L IC.L	16.16	E	шаблон [N С	здать шаблон
Aok							0	κφ. 1	0 0	ы Прод 65 Overia Tour LTD	авец	Куратор
	🖆 Зам	етки					<u> </u>		• •,			
							\checkmark					
				1	Ok	Х Отмена	1					

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.

+	× Ø 💲		Провер	ить паспорта 🗌		×		
Турист 🛧	Количество	Покупка	Продажа			Направление	Продажа	Покуп
🕨 🕀 Взрослый	2	2 854,80 грн.	4 422,50 грн.		• Чехия	I / Прага	0,00 грн.	0,
🗄 Младенец	0							_
	0			🚰 Пункт г	оездки		- 🛛	
 Добавить	іменить 🗙 Удали Страна / горо,	ть 🔁 Копироі д Поку	вать <mark>2</mark> Выдели гика Про 234,00 €	Страна гъ дар Заметки	Чехия Прага 8 🗸	Прибытие Выезд	♥ + ♥ + × 29.01.2012 05.02.2012 ▲ ♥ Отмена	у шаблон ратор 5 Ю.С.

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.

.	Д	оставка								
		В составе Турпакета			Пре	дельная д	ата 🛛	29.01.2012 🖂		
		Чартерный рейс	Заметки	Кура	тор Король	ю.с.		\checkmark		
	Ти Ав	пперевозчика иакомпания						<		
۲d	÷	🛛 Добавить 📣 Изменить 🗙 Уда	алить							
apu		Из	В	Дата о	тправления	Дата приб	ытия	Перевозчик		
Σ	•	Днепропетровск	Прага	29.01.2	012 0:00	29.01.2012	0:00			
		Прага	Днепропетровск	05.02.2	012 0:00	05.02.2012	0:00			
	<][
	Ba	пюта покупки Грн. 🖂	Курс 1,0 💭	Продавец усл.	одавец усл. Overia Tour LTD			▼×		
E	Зал	юта продажи Грн. 🕑	Коэф 1,0 💭	Вид оплаты	наличными	~	ндс	с прибыли 🖂		
e	4	Изменить (+/-) 🗙 Удалить					🗙 Уда	лить все билеты		
M		Турист	Цена компании	К оплате		Биле	ет			
E		Взрослый [1]	0,00	0	,00					
Ē	►	Мудриевский Андрей	0,00	0,	,00			••• ×		
Й										
ž										
ž										
F										
								l		

Для того чтобы осуществить бронирование билетов, необходимо

нажать кнопку 🛄 в столбце "Билет", после чего открывается окно "Бронирование билетов".

ł,	Брон	ирование (билетов										×
	Клиент	Мудриевски	ий Андрей							•)		ата билетов	
6	Маршрут	Г	1	1						<u></u>		3.01.2012 V	-
	Из		В	Чартерны	й рейс	Дата	отправле	. Дата пр	ибытия	№ билета	•	Nº	
	🕨 Днеп	ропетровск	Прага			29.01.	2012 0:00	29.01.20	12 0:00	000000000000000000000000000000000000	00	1	
	Прага	3	Днепропетровск			05.02.	2012 0:00	05.02.20	12 0:00				
	< Добан	зить ॳ Изм	III іенить 🗙 Удали	Търиф		Konneara		Urnat	>	Van daa	Cometer	For then	
			дата	Тариф	Такса	Комиссия	рал.	штраф	коплате	ком.соор	Серв.соор	Тос.соор	4
	🕨 🗘 ut	оод 29.	01.2012 22:57	0,000	0,000	0,000	грн.	0,000	100,000	0,000	100,000	0,000	
	<											2	-
	🗆 Чарт	ерный ре	ЙC							~	Ok	🗙 Отмена	

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

<table-cell-rows> Продаж</table-cell-rows>	ка-воз	врат билетов							- 🔀
Куратор	Корол	ъЮ.С.		\checkmark		Дата	29.01.2	012 23:03	v
Заметки									< >
	!	ИЗ		в	Тип места	٢	Цена		
	► C	Днепропетровск		Прага	бизнес		0,00		
] Прага		Днепропетровск.	бизнес		0,00		
Тариф	27	750,00 🗘 грн.	🗹 Коми	ассия суммой	Ког	ч. сбор		0,00 🤤 1	грн.
Таксы		0,00 🗘 грн.	5,00	🗘 % 137,50 🗘 грн	. Cepi	в. сбор		50,00 🗘	грн.
Штраф		0,00 🔨 грн.	Foc. a	бор 0,00 🐳 грн	Стои	мость	28	300,00 🔶	грн.
	Курс	1,00	Др. d	5op	Скидка	h (+/-)		0,00 🔤 🤆	%
Кф.	курса	1,00		0,00 👻 грн	. <u>Ko</u>	плате	28	800,00 😂	грн.
1						۲	Ok	Хотмен	a

Сервисный сбор включает НДС, и фактически взымается 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:

ş.	Д	оставка							
В составе Турпакета Чартерный рейс Тип перевозчика Авиакомпания			Заметки		Курат	Пре, ор Король	дельная дат а Ю.С.	a 29	9.01.2012 🗸
прт	+	Добавить 🎸 Изменить 🗙 Уда	алить						
apu		Из	В		Дата от	правления	Дата прибыт	ия	Перевозчик
Σ	Þ	Днепропетровск	Прага		29.01.2012 0:00		29.01.2012 0:00		
		Прага	Днепропетровск	епропетровак 05.02.2012 (12 0:00	0:00 05.02.2012 0:00		
	< Вал	юта покупки Грн. 🖂	Курс 1,0 🔶	Продаве	ц үсл.	Overia Tour l	.TD) V ×
1	Залн	ота продажи Грн. 🖂	Коэф 1,0 🔶	Вид о	платы (наличными		ндс [с прибыли 🖂
f	S	Изменить (+/-) 🗙 Удалить					×	Удал	ить все билеты
WW		Турист	Цена компании	Копла	ате		Билет		
Ē		Взрослый [1]	0,00		0,	00			
Ē	۲	Мудриевский Андрей	2 565,00		2 800,00 000000000(1)				×
Я									

Если нужно распечатать билет, то внизу окна необходимо нажать

кнопку

🍓 Печать талонов

ПОСАДОЧНЫЙТАЛОН № 000000000(1) Партнер <u>Overla Tour LTD</u> Дата видачи 29.01.12 ОVERIA									
Ф.И.О. туриста Му	дриевский Ан/	дрей							
МАРШРУТ Днепро	петровск - Пра	га							
Дата отправления	29.01.2012	Время отправления0:00							
Адрес отправления			Место						
МАРШРУТ <u>Прага -</u> Дата отправления Адрес отправления	Днепропетров 05.02.2012	ск Время с	отправления Место	0:00					

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

Легенда 🛛 🛛
Закрытые
Архивные
Просроченные
Отъезд сегодня

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.

2	Дат	ные заказа										_	
5	🖶 Добавить 📣 Изменить 🗙 Удалить 🛞 Чек 👻 📗 📜 Исходящий счет 🔹 🛃 Платеж 🔹 🦣 АвтоОплата												
Лавн		№ счета	Дата	Тип	Плательщик	вал	Сумма	Оплата	Остаток п	Покупат	ель П	родавец	Сост
F	8												
Счета													
F	1												
аза 🏾 Документы, Статус, Примечания													
PI 33											1		
DIGMENT	4	Изменить									,		<u> </u>
đ		Платеж	Дата	п	лательщик	По	лучатель	Сум	Ma Or	лачено	Остаток	Вал.	Ви,

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

🗒 ч	ек 👻	
2	Счет	
	Чек	
	Счет+	

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.

Панель управления		🖬 MS Excel 🍓 Печать 🙆, Отчет Итог заказа Платеж Обмен Коми										Обмен Комисс	1я Да	1я дата поездки 💙 15.01.12 🗸			
^	Ук	Украинская гривня 🔍 💽 \$ - 7,8; руб 0,2; € - 12,2; GBP - 1												Диапазо	он возраста	от-до: 14 🗘	
Администрирование 🗸				Инфо	Инфо					Приход					Расход		
Справочники 🗸		Менеджер Заказ		Туристы	<14	14-28	>28	н	Дата платежа	грн. +	\$+	руб. +	€+		GBP +	грн	
Финансы	2																
		Король Ю.С. № 2901-207-001 29.01.2012 — Взроси		Мудриевский Андрей — Взрослый — 1	c	0 0	2	7									
Туризм 💌			Мудриевский Андрей							(D	0)	0	(0 0	
Билеты 👻																	
Чартерные рейсы 💟																	
Отчеты																	
Каталог отчетов																	
Касса заказов																	
																	
Финансы заказов																	
*																	
Движение по расчетным счетам																	
ÎT																	
1-Typ																	
24																	
Продажа услуг																	
Продажа билетов																	
О работе																	

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 авилинии Ausrtian Airlines. Являясь главным заказчиком услуг, вы одновременно выступаете консолидатором.

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

1. У австрийских авилиний 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.

👌 Чартеры			
№ заказа Куратор Иванов Иван Иванович	Начальный рүнкт	Украина 💙 Харьков Болгария 💙 BOURGAS	
Без места до 24 🖨 (месяцев)	Начало рейсов 15.05.2012 💙 Окончание рейсов 30.09.2012 💙	Периодичность рейсов	Периодичность
Заметки	▲✓	Покупка	0,00 грн. 🗸

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.

🗟 Чартеры	
№ заказа Куратор Иванов Иван Иванович 🗸	Начальный пункт Украина V Харьков С Конечный пункт Болгария V BOURGAS V
Б В Чартер Пользователь Иванов Иван Иванович	В12-187-013\1 Бом
З Тип компании Авиакомпания Вид транспорта Боинг-747 (100 мест)	Гродавец усл. Austrian Airlines О Покупка Фиксировання стоимость покупки №
№ Маршрут ✓ Изменить Синхронизация маршрутов № № Рейса Из	В Маршрут — — — — — — — — — — — — — — — — — — —
III Харьков BOURGAS BOURGAS Харьков	Откуда Харьков время 15 ная 2012 ВТ 15:00 × Куда БОЛКСЯЯЗ время 22 ная 2012 ВТ 15:00 ×
Внимание! Вносимые изменения немедленно сохра	Перевозчик [Austrian Airlines 0,000 грн. Места Ф Добавить 🐼 Изменить 🗙 Удалить Полано в своб стор. Продано в своб стор. Продано в ражи тиров.

Таблица 9

Разновидности коммерческих чартеров

Виды чартеров	Характеристика
1	2
Закрытый чартер	Перевозка оплачивается организацией, покупающей чар- тер 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, спор- тивных и специальных клубов, союзов ветеранов, профес- сиональных ассоциаций. Заказчиком чартера является соответствующая организация
Инклюзив-тур чартер	Чартерная перевозка туристов. Стоимость чартера опла- чивается 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 пе- риод спроса, так как блок мест продается по цене, сущест- венно меньше, чем его стоимость по обычным тарифам
Нецелевой коммер-	Группа пассажиров в этом случае формируется без огра-
ческий чартер	ничительных признаков про профессиональной общности.
(нон эфинити)	Турфирма – заказчик чартера полностью оплачивает стои-
	мость чартера из расчета минимального количества пасса- жиров, равного 40 – 50 человек
Сплит чартер	Смешанная перевозка, при которой на разных участках
	маршрута пассажиры перевозятся регулярными и чартер- ными рейсами. На сплит чартере разрешается комбини- ровать различные группы пассажиров, следующие с разны- ми 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 за- казчика, вне зависимости от его использования для пере- возок. Тайм-чартер выгоден авиакомпании, получающей гарантированную плату за фрахт, и удобен заказчику, если последний нуждается в массовых перевозках на опреде- ленный период

1	2
Чартерная цепь	Вид чартера, при котором фрахтуемый самолет прибывает
	в пункт начала чартерных перевозок и из этого пункта со-
	вершает 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 чартер-
	ных перевозок и из этого пункта заказчиком не оплачи-
	вается: 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:

🗟 Ча	ртеры				·							23	
ľ	19 заказа	Иванов Иван	Иванович	Ha J	ачальный г Конечный г	тункт Тункт	Украина Болгария		✓	Харьков			Счет
6	Jan Uan			<u> </u>								2010- 9 -	-002\1
(Полы	🗟 Маршру	т		-	-						0812-18	37-013
3	Тип к Вид т	№ Рейс	a <u>1</u>	11]				1	Адрес отправления			
	Маршр	Откуда Куда	Xapt BOUF	ьков RGAS	время время	15 22	мая 2012 Вт мая 2012 Вт	15:00 ∨ 15:00 ∨	l				
•	✓ Изі № 11	Перевозч Места	Austrian Airlines	У Улалить						Покупка 0,000	грн.		
		Тип ме	В Тип места	Содалить									3
			Тиг	места эконом	1		V	Цена за мес	то	Фиксиро	вання стоимост	ь покупки! 0.00	
	Вниман		Общее кол Продажа	в турах 100	0	цано цано	0	про	да	ка блока 60 000,00 🗘	грн.		
			Свободная г	продажа	0 🗘 - прод	цано	0	Сборы, цена	a 3a I	место 2 000,00 🗘	грн.		
			Внимание! Вносимые измене	ния немедленно	сохраняютс	я в сис	теме!			120,00 灾	грн. грн. х	2 400,00	
<											✔Ok 🎽	Отмена	

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.

BL	јена ч	чартера										- 0
	п	Покупка Іродажа	480 000,00 480 000,00) 🗘 грн.) 💭 грн. (если в	се прод	аем блоко	м)			Фиксировани	ня стоим	ость покупки 📝
\square	N₽	И	3	В		Поку	пка	Вал.	Π	оодажа блоком	Вал.	
		1 Харьков		BOURGAS		2	40 000,0	D		240 000,0	0	
	٩	Тип места	Мест	Цена 1м. вх.	Поку	упка	Вал.	Цена 1м.вы	x.	Продажа бл	Вал.	
	►	эконом	100	2 400,00	24	000,00		2 40	0,00	240 000,00 🗸		
E)	2 BOURGAS		Харьков		2	40 000,0	0		240 000,0	0	
	٩	Тип места	Мест	Цена 1м. вх.	Поку	упка	Вал.	Цена 1м.вы	x.	Продажа бл	Вал.	
	►	эконом	100	2 400,00	24	000,00		2 40	0,00	240 000,00 🗸		
											OK	ХОтмена

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

Периодичность 1

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.

№ заказа			Начальный пункт	Украина	\sim	Харьков	~
Куратор Иван	ов Иван Иванович 🖂		Конечный пункт	Болгария	\sim	BOURGAS	~
Без места до (месяцев)	24 🗘 Нач Оконча	іало ре ание ре	ейсов 15.05.2012 V ейсов 30.09.2012 V	Периодичность рейсов		Периодичность	, •
Заметки		Вы	бор дней	E	9	Покупка 0,00 грн	1. 🗸
🔓 Добавить 🛛	🖇 Изменить 🗙 Удалить		Дат	a 🏠			
Услуга	Продавец	•	15 мая 20	12 r. 🗸 🗐		Отправление 2	
			22 мая 2	2012г.			
Э доставка	Austrian Airlines		29 мая 2	2012г.		22.05.2012	
			5 июня 2	2012г.			
			12 июня	2012 г.			
			10	2012 -			

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

№ зака	за		Начальный п	ункт Украин	a 🗸 Xa	арьков	<u>_</u>
Куратор	р Иванов И	Иван Иванович 🔽	Конечный п	ункт Болгар	ия 🖂 В	OURGAS	~
Без мест (месяце	тадо в)	24 🕞 Начал Окончани	о рейсов 15.05.2012 е рейсов 02.10.2012	2 V 2 2.05 2 V	дичность рейсов .2012 29.05.2012 05.06.20 2012 10.07.2012 17.07.20	112 12.06.2012 19.06.20 12 24.07.2012 31.07.20	Периодичность 012 26.06.2012 012 07.08.2012
Заметки	1				п	480	000.00 грн. 🔽
🕨 Лоба	вить 💰 і	Изменить 🗙 Улалить		\checkmark			грн. 🗸
р Доба Х	івить 💰 І Услуга	Изменить 🗙 Удалить Продавец	Покупка	Вал.	Отправление 1	Отправление 2	грн.
≩ Доба ⊻	вить 💰 I Услуга	Изменить 🗙 Удалить Продавец	Покупка	Вал.	Отправление 1	Отправление 2	грн. с
р Доба у Э дост	івить 💰 і Услуга гавка	Изменить X Удалить Продавец Austrian Airlines	Покупка 480000,00	Вал.	Отправление 1 15.05.2012	Отправление 2 22.05.2012	Грн. (
р Доба У В дост	вить 💰 I Услуга гавка Маршрут	Изменить X Удалить Продавец Austrian Airlines	Покупка 480000,00	Вал.	Отправление 1 15.05.2012	Отправление 2 22.05.2012	Грн.
Доба	вить ≪ и Услуга тавка Маршрут № п/п	Лзменить X Удалить Продавец Austrian Airlines Откуда	Покупка 480000,00	Вал.	Отправление 1 15.05.2012 Отправление	Отправление 2 22.05.2012 Прибытие	Грн. С
₽ Доба) 	вить	Изменить X Удалить Продавец Austrian Airlines Откуда Харьков	Покупка 480000,00 Куд BOURGAS	Ban.	Отправление 1 15.05.2012 Отправление 15.05.2012 15:00	Отправление 2 22.05.2012 Прибытие 15.05.2012 16:00	Грн. (v Грн. (v Перевозчи 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

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
Ocaktan 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

Квота мест в отелях

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"**.

Панель управления	÷	Доба	вить 🤹 И	1зменить 🗙 Уда	илить 📓 Эксп	орт 🍓 Печать Леге	нда •								30.01.2	012 🔽] - [06	5.02.20	12 🔽	1.Только) актуал.
Финансы	мние	6	трана 🛧)																	
Туризм	불							-	S	GL			D	BL			TF	RPL			QDF
			Ст 🛧	Нас.пункт 🛧	Тип от 🛧	Отель 🛧	Bce	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
*	1 XEP	9																			
Заказы	ě		В Страна	a: Foyot				1													
	ТОГИ	H	Eavot	HURGHADA	5*	Гранд отель	6	2	0	0	0	4	0	0	0	0	0	() 0	0	0
	E	H	Egypt	SHARM EL SHE	3*	Империя	4	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0) 0	0	0
Прайсы		F	Egypt	SHARM EL SHE	4*	King	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0) 0	0	0
		F	Egypt	SHARM EL SHE	4*	Савана	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	(0 0	0	0
			Egypt	SHARM EL SHE	5*	Rehana	5	1	0	0	0	1	0	0	0	3	0	(0 0	0	0
Бронирование отелеи			Egypt	SHARM EL SHE	5*	Super	6	1	0	0	0	2	0	0	0	3	0	(0 0	0	0
			Egypt	Каир	5*	Цезарь	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	(0 0	0	0
Туристические программы			🗆 Страна	а: Греция					-					-		-					
			Греция	Афины	4*	Тестовый отель	19	11	0	0	0	8	0	0	0	0	0	(0 0	0	0
			🗆 Страна	а: Италия																	
Регистрация web-клиентов			Ита	Рим	3*	ALEXANDRA	9	8	0	0	0	1	0	0	0	0	0	C	0	0	0
			Ита	Рим	3*	ANAHI	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	C	0 0	0	0
			Ита	Рим	3*	APHRODITE	16	11	0	0	0	5	0	0	0	0	0	C	0 0	0	0
11 tour			Ита	Рим	3*	ARA PACIS	11	1	0	0	0	10	0	0	0	0	0	C	0	0	0
*			🖃 Страна	а: Турция																	
Поиск отеля			Турция	BURSA	4*	Гранд-люкс	5	4	0	0	0	1	0	0	0	0	0	C	0	0	0
44			Турция	Анкара	4*	Отель Анкара	5	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	C	0	2	0
2			Турция	Анкара	4*	Ройал	13	2	0	0	0	1	0	0	0	10	0	C	0	0	0
Поиск чартера			Турция	Анталия	3*	123	11	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	C	0	0	0
1			Турция	Анталия	3*	пробный отель	24	10	0	0	0	10	0	0	0	4	0	C	0	0	0
S			🗆 Страна	а: Украина					_	_											
Поиск туристических программ			Укр	CHERNIGOV	4*	CHERNIGOV	4	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0	(0	0	0
(- · · · · · · · · · · · · · · · · · ·			Укр	Симферополь	санаторий	Ромашка	20	10	0	0	0	10	0	0	0	0	0	C	0	0	0
Билеты ^			Укр	Симферополь	санаторий	Солнышко	20	10	0	0	0	10	0	0	0	0	0	C	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.

- вра	онирование отеля						
	Страна Турция	[-X	Период с	∼ по	~	
	Город ANTALYA	[~×	Куратор Ко	роль Ю.С.	\sim	
	Отель - укажите от	ель—	V+X				OKĘ
	🗸 Актуалы	лый					
Hom	🕈 Отель						- 🛛
÷r		🗸 Актуальный	🗹 Плательщин	сндс	Проце	нт комиссии програм	M
	Тип отеля	5*	$\overline{\mathbf{v}}$	Страна	Турция		5
	Вид отеля	Отель	<u> </u>	Город	ANTALYA		신
	Название						
	Название англ.	Gypsophila Holiday Vi	llage 5*				
	Примечание	[[A Web-site		
				[✓ E-mail		<u> </u>
	Комментарий					Ľ	~
						[7
	🖏 Адрес 🛛 🚿 Док	сументы 🚍 Расч.	счета 🖾 Баланс	Контакт	ные лица		_
]	****				
	Осн. Тип	Страна	Город	Район	Улица	Дом	
					Y	Dk 🗙 Отме	на

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

🐨 Отель						_ 🛛
	🗸 Актуальны	й 🗸 Плательщик	ндс		Процент комис	сии программ
Тип отеля	5*	\checkmark	Страна	Турция		+
Вид отеля	Отель	\checkmark	Город	ANTALYA		× +
Название	Gypsophila H	Документ				- 🖂
Название англ. Примечание	Gypsophila h	Номер документа 🔽 Дата документа 🔽	23 30.01.2011	~	Дата оканчания 03.02.2013 •	9
Комментарий	отличное об	Тип документа Файл	договор			V X
🔇 Адрес 📁 Дон	сументы	Примечание				
№док.	Дата				∀ Ok ¥	Отмена
					₩Ok	🗙 Отмена

Во вкладке "**Pacu./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 помощь окна "**Контактное лицо**".

🔇 Адрес 📁 Доку	менты 🗧 Расч./счет	а 🛛 🐺 Баланс	🛃 Контактные лі	ща		
	ФИО	Должность	Тлф	E-mail	FAX	WEB
	Контактное ли Физ. лицо Пет	цо ров Дмитрий Ивано	Основн	юй контакт 🗌 🔍 🗲		
<	Должность <u>дир</u> Заметки	ектор исп.		∀+…×		> 🗙 Отмена
		[✔Ok	Отмена		

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**".

		-	1		1
Nº ↔	Размеще	Номер	Мест	Доп.м	Актуаль.
-	SGL	STD	1	0	\checkmark
-	SGL	STD	1	0	\checkmark
-	SGL	STD	1	0	\checkmark
	Количетсво ном Тип ком	еров наты Famil	11 y Room		

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

	Брони	рование отел	я																		
	Стр	ана Turkey				Перио	дс	31.01.2	012 🗸	no 01.0	3.2012								^		
	OT	ель Джипсофил	па Холидей I	Вилладж	V*>		ii op	(topono to					Округлени	е цен прод	ажи По п	равилу окр	угления, 2	знака посл	ie 3 🗸		
ſ	Номера	Счета Перио,	ды Расце	нки																	
4	Добави	ть 🗙 Удалить	🕂 Добави	ть групп	у 🗷 Экспор	т										Только а	ктуальн	ые за пер	иод 🗸	31.01.201	2 🗸 +
F	NO y	Размеше	Нонер	Magr	Поли	Artyan		16.02	17.02	18.02	19.07	20.02	21.02	32.02	23.02	24.02	25.02	26.02	37.03	28.02	29.02
H		SCI V	Hea	1	0		-	10.02	17.02	10.02	13.02	20.02	21.02	22.02	2.0.02	2-1.02	23.02	20.02	21.02	20.02	23.02
F	-	SGI C	He o	1	0																
\vdash		SGL	He o	1	0																
F	-	SGL	Apartment	1	0																
F	-	DBL	Family R	2	0																
F		DBL	Family R	2	0																
	- I	DBL	Family R	2	0																
F	-	DBL	Family R	2	0																
	-	DBL	Family R	2	0	~															
	-	DBL	Family R	2	0	\checkmark															
	-	DBL	Family R	2	0	\checkmark															
	-	DBL	Family R	2	0	\checkmark															
	-	DBL	Family R	2	0	\checkmark															
	-	DBL	Family R	2	0	\checkmark															

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

💶 Бронирование отел	ля									
Страна Turkey	V	X	Пе	риод с 31.01.201	2 🗸 no 03.03.2	012 🗸				^
Город ANTALYA	¥	×	к	(уратор Король Ю.С						\checkmark
Отель Джипсофи	ила Холидей Вилладж	~ + X					Округление	цен продажи По правилу окру	гления, 2 знак	а после з 🗸
🗸 Актуал	льный									
Номера Счета Перио	Расценки									
🖶 Добавить Период 🔱	Дети периода 🗙 Удали	ть ПЕРИОД 成	Раздел	пение ПЕРИОДА S	Копировать период	🛎 Экспорт				21.01.2012 🗸 - 30.04.20
Начало периода	Конец периода	Валюта вх.		Валюта исх.	Курс	% в туре	% в своб	Дети		
31.01.2012	01.03.2012	\$	$\overline{}$	грн.	7,80	5,000	5,000	7-13	<u>.</u>	
⊕ 02.03.2012	03.03.2012	\$		Выбор периода			5,000	7-13	··· ·	
				04.03.2012	 ✓ - 05.03.201 ✓ Ok ✓ Or 	12 V мена				

Ном	Томера Счета Периоды Расценки											
-} д	обавить Размещение 🔇	🖇 Изме	нить	РАЗМЕЩЕ	НИЕ 🗷 Экспорт							
Но	мер + Питание 🗸											
Π							SGL					
						IN	%	олт				
• (Номер + Питание: 5	TD + A	ALL		•							
	В туре	Мла,	дене	1	Без места	0,00	10,00	0,00				
	В туре	туре Ребенок (7-13) Без места				0,00	0,00 10,00 0,00					
	В туре Реб 💻 Типы номеров											- 🗵
	В туре Реб					* -			-			
	В туре Взр Отель Джипсо				Джипсофила Холид	ей Вилладж			Номер Fam	ily Room	Y	
	В туре Взр Период 31.01			31.01.12 - 01.03.12		N 10	/+	Питание All in				
	Свободная	Мла		1	1	-	1					
	Свободная	Pe6		☑	Название	Bcero	Занято	Млад.д	о Дет.Б	/М Обяз.взр.	Цена но	H
	Свободная	Pe6			SGL	1	1	1	0	1	0,00 \$	
	Свободная	Pe6			DBL	2	2	2	1	2	0,00 \$	
	Свободная	Взр			DBL 1/2	2	1	1	0	1	0,00 \$	
	Свободная	Взр			TRPL	3	3	2	2	2	0,00 \$	
					TRPL 2/3	3	2	2	0	2	0,00 \$	=
					TRPL 1/3	3	1	1	0	2	0,00 \$	
					QDPL	4	4	3	2	3	0,00 \$	
					QDPL 3/4	4	3	2	0	3	0,00 \$	
					QDPL 2/4	4	2	2	0	2	0,00 \$	
					QDPL 1/4	4	1	2	0	1	0,00 \$	
He	омер + Питание 🛧				5PAX	5	5	3	4	3	0,00 \$	
		_			5PAX 4/5	5	4	2	0	3	0,00 \$	
	Тип размещ МАХ	млад			5PAX 3/5	5	3	2	0	3	0,00 \$	
• •	Номер + Питание:	STD +			5PAX 2/5	5	2	2	0	2	0,00 \$	
	SGL				5PAX 1/5	5	1	1	0	1	0,00 \$	$\overline{}$
			м Д О	лад.до ет.Б/М бяз.взр.	максимальное коли максимальное коли скидки на детей, по	ество младен нество детей осле полных м	нцев без места јест			✔Ok	💥 Отмена	

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

	Брони	рование отел	9														
	Стр	рана Turkey род ANTALYA			VX VX	Перио, Кура	д с <u>31.0</u> тор Корола)1.2012 [ьЮ.С.	∨ по О)5.03.201	2 🗸						
	Отель Джипсофила Холидей Вилладж V X Округление цен продажи По правилу округления, 2 знака г V Актуальный																
	номера Побави	Счета Перио,	ды Расце	нки	у 🖾 Экспор									1	Тольк	0 актуал	16466 23 0
														<u> </u>		o un jus	
	Nº↓	Размеще	Номер	Мест	Доп.м	Актуаль	31.01	01.02	02.02	03.02	. 04.02	05.02	06.02	07.02	08.02	09.02	10.02
▶		SGL SGL SGL SGL DBL DBL DBL DBL DBL DBL DBL DBL	He o He o Apartment Family R Family R Family R Family R Family R Family R	1 1 1 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2							Обычный н Может исл Зарезервиј Не заказан Добавить I Изменить Е Удалить Би Перенести Вставить д	юмер, испо ользоваты рован для н компание 5РОНЬ 20НЬ 20НЬ дни брони	ся в свобод собственни зй	для прода цной прода ых нужд	жи в турах оже Сt Сt	1+X 1+V	
	- - - - -	DBL DBL DBL Hue rpynna	Family R Family R Family R Family R	2 2 2 2	0 0 0 Ш	гание Цена	a 6x.	Цена	Прибыл	ь Bar	Отменить і	перенос бр	они	a3	1 rpynn	Esc	

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"**.

нз. лицо V I I V + Питание All inclusive (AI) V × уппы 0,00 ÷ % V 0,00 грн SGL Мах нлад. 1 0 ÷ Тип нонера STD Макс. детей 5/М 0
Питание (All inclusive (Al) ••• 0,00 ⊕ % ••• 0,00 грн 0 ⊕ Нонер № - SGL Мах нлад. 1 0 ⊕ Тип нонера STD Макс. детей 5/М 0
уулпы ♥ 0,00 ÷ % 0,00 грн 0 ÷ Нонер № - SGL Мах нлад. 1 0 ÷ Тип нонера STD Макс. детей Б/М 0
0,00 грн 0 ⊕ Нонер № - SGL Мах нлад. 1 0 ⊕ Тип нонера STD Макс. детей Б/М 0
0 😌 Нонер № - SGL Мах нлад. 1 0 😌 Тип нонера STD Макс. детей Б/М О
0 👻 Нонер № - SGL Мах нлад. 1 0 🙄 Тип нонера STD Макс. детей 6/М О
0 😌 Тип нонера STD Макс. детей 5/М 0
О С Мествсего 1 Доп. О Полных нест 1
дети сез неста - после занятия основных нест
И.О. Дата р Без неста Возраст Доп. не Удалить
Adra pri des recta dospaci don nom sigan

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

Nº 38K.	1	1	турпакете	Ban	. заказа	гри.	$\checkmark \cdots$	
Разиещ.	Не определено			K] Ban	. ВХ (общ.)	r	рн.	_
	Курс	1,00		Pac	чет По пер	иоду попад	ання 🖂	Пересчет
	Турист		Цена	Оснака	Стонно	Ban.	Доп.несто	Без неста
Ð	Иванов Иван		3 300,00	0 0,00	3 300,000	грн.		
	Цена покуг	юн	3 000,000 rpm	Цена продажи	3 300,	000 грн.		
	Цена покуг Прябь	юн	3 000,000 грн. 300,000 грн.	Цена продажи Сон	<u>з 300</u> , цака % 0,00	000 грн. Э 🕀	~ R.300.	аз 💥 Отнен

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.

figmakes	posalee ore	14		34
Crp	ana Typuna		Expect Annel or 7 2 an 13 2 Opene-seve	🖂 Антуалыны
Fo				A.
01	nene moderania	16/16	V+X Kyparop Oxcama	
kmepa (Paqueson		Ten opyrmen sie OUT - Die roende oppresent it seelen nicht son 💭 Annener seinale	artià (v)
Добавит	ть ХУдалет	🐥 Добавить гр	гр с 100 жи, 1703-174-0. Заказник фла. лицо 🗸 Иванов Иван	-OA 🕗 17.03.2010 🔍 + 🕉 🕀 🗧
-				
h9	Разнеча.	Howep Me		03_ 29.03_ 30.03_ 31.03_ 0
	592	STD	They a postal stratate A based	
	594	510	Charve connectioner V Evenue new Threader	
	54	310	Derpanna E Corroane Anictentenuesi V Evena rena.	
	54	510	Arameer 17.03.2010 V Bas measur	
	<u>.</u>	STD		
	<u>.</u>	510	Флбавить З Изненить X Уданить Фленулация З Констеплация	
	50	STD	Турист Комчество Полутка Продака Вал. Направление Полутка Вал. Пр	
	59.	510		
	50	STD 1 STD 2	1 Pedenox 0	
S	COL		2 8 Mnagneng 0	
	DEL	STD 3		
	COL	STD 3		
S +	00.	510 3	2 Adapter Stoneous Xygane Stoneouse Stoneous States Stoneous	
2.0	CEL	510 1	2 Yonria Crpava / ropos Roversa Ba., Robawa Ba., Kvot Kö. K.K. Ropases	
	CEL	510	2 + 0.rponiessee Fypuns/Antalese 3000,000 rpm. 3300,000 rpm. 1,00 1,0 0,91 GeoperaTyp	
1	CEL	STD 3		
	COL	STD 3		
1	COL	510 3		
1	COL	510	3	
1	INPL .	Corner I	1	
-	110	Conter I		
	973G	Addates		3
Hatear	He rpyme	ç	4	
•-		7.03-2010 21-		
4		Ф.И.О.	Даговор	2
Итоговая таблица будет иметь следующий вид:

and crime close filohou	_						_		_		-		_			-
Re yribat Advert	ŶA	обаенть 🕉 И	зненить ХУда	nen 🗟 Xor	крт 🏠 Печать Ле	генда т [3				1	7.03.2010	· 24.0	3.2010 🖂	L.Tomato a	лтуал 🕞
Адиннострорование 💟	1	Страна +	ÿ.													
Справоченики 💟	Table			N 1		16 12		92		a	3	18/1		091	5	PAX
Финансы	1	Cr *	Наслункт +	Ten or +	Orens *	Boe	Режре	Прод	Реже	Прод	Peorpe	Прод	Feorge	Прод	Резера	Прод
Турюн	TOOL N	 O Crpana 	сГреция								_	-		-	_	
200	4	8 f	Афины	**	Tecrosultarens	0	8	0 0) (2	0	0	0 () (ð
5	M	Страна	traner					-	-	-						3
Заказы		B C	KROWCA	ş.	Fpana oren.	40		8 0	3		2	0	0	0 () ()
7. E.		₽ (SANNE SE.	3*	Menepea	0		0 0) ()	0	0	0 (1)
		8 E	SHARMEL SHE	+*	Perana	72		8 0			>	8	0	8 () ()
Ppovical		8 t	SH4MEL SHE	+*	Capana	0		0 0			2	0	0	0 (1	5
= 1		8 t	SHAMEL SHE	5*	Rehana	0		0 0) (2	0	0	0 (, ,	5
Franklin Income Statement		Bt	SWAMEL SE	5	Super	0		0 0) (3	0	0	0 () (3
сфоннформене отелен		8 f	Kep	5	Usan	0		0 0			3	0	0	0 (5	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 "ОВЕРИЯ-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 "ОВЕРИЯ-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".

A Overia® CRM Systems - Tourism	п - [Отдел кадров]							
🛃 Файл Стиль Окна Помощь – 🗗 🗙								
Панель управления	Сотрудники Отделы Должности							
Администрирование 👽 😤 Добавить 🖇 Изменить 🗙 Удалить 🖾 Экспорт 🌡 Печать								
Справочники	Поместите сюда заголовок колонки для груптировки по этой колонке							
Финансы	Название	Полное название						
	a							
Туризм 🗸	▶ — неизвестно —							
	бухгалтер	бухгалтер						
Билеты 🗸	бухгалтер глав.	бухгалтер главный						
	водитель	водитель						
Чартерные реисы	директор ген.	Генеральный директор						
Отчеты	директор исп.	директор исполнительный						
	директор фин.	директор финансовый						
Органайзер 🗸	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.

😨 Должность		
Название	менеджер по Африк	анским странам
Полное назв.	менеджер	
	₩Ok	💥 Отмена

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

A Overia® CRM Systems - Tourism	n - [Отдел кадров]	
😨 Файл Стиль Окна Помс	рщь	_ 6 ×
Панель управления	Сотрудники Отделы Должности	
Администрирование 🗸	😤 Добавить 📣 Изменить 🗙 Удалить 🗷 Экспорт 🍪 Печать	
Справочники 🗸	Поместите сюда заголовок колонки для группировки по этой колонке	
	Название	Полное название
Финансы		
Туризм 💌	— неизвестно —	
	бухгалтер	бухгалтер
Билеты 🗸	бухгалтер глав.	бухгалтер главный
	водитель	водитель
Чартерные реясы	директор ген.	Генеральный директор
Отчеты	директор исп.	директор исполнительный
	директор фин.	директор финансовый
Органайзер 🗸	менеджер	менеджер
	менеджер по Африканским странам	менеджер
	менеджер по Азиатским странам	менеджер
	ненеджер 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.

Overia® CRM Systems - Tourisr	m - [Отдел кадров	3]				
Файл Стиль Окна Поме	ощь					- 8 >
анель управления 🛛 🗜 🗙	Сотрудники	Отделы Должности				
Администрирование 🗸	岩 Добавить <	🕉 Изменить 🗙 Удалить 🛛	🗷 Экспорт 🍓 Печать			
Справочники 🗸	Поместите сюда	а заголовок колонки для груп	пировки по этой колонке			
Финансы	№ оист.	Отдел	Должность	Ф.И.О.	Логин	
	2					
Туризм 🗸	185	Продажа билетов	менеджер	anna	anna	
-	188	Продажа билетов	бухгалтер глав.	ivanov	iv	
Билеты 🗸	175	Продажа билетов	бухгалтер	kos	kos	
	192	Туризм	бухгалтер	kostya	kostya	
	194	ИТ-отдел	водитель	test	test	
Отчеты 🗸	0	неизвестно	неизвестно	web	web	
	▶ <i>9</i>	ИТ-отдел	неизвестно	Адилинистратор	admin	
Органайзер 🗸	213	Продажа билетов	бухгалтер	Гера A.H.	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	inina	
	209	Туризм	директор ген.	Кожина Анна Владимировна	Гриша Миш	
	207	Туризм	директор фин.	Король Ю.С.	user 17	
	211	Агентский	менеджер	Лучший менеджер	Панас	
	174	ИТ-отдел	менеджер	Оксана	oksana	
	206	Туризм	менеджер	Петров Петр	petrov	
	214	Продажа билетов	менеджер	Смирнова Елизавета Михайловна	1111	
	210	Туризм	директор исп.	Филатов Валентин	Вирішую п	
	203	неизвестно	неизвестно	Цветана	tcvetana	
	2	L				
ороль Ю.С. Туризм						Обновление программы - нет

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.

🛓 Overia® CRM Systems - Tourisr	m - [Отдел кадр	[30				
😨 Файл Стиль Окна Помо	ощь					- 8 ×
Панель управления 🛛 🖡 🗙	Сотрудники	Отделы Должности				
Администрирование 🗸	🖶 Добавить	🕉 Изменить 🗙 Удалить [🗷 Экспорт 🍓 Печать			
Справочники 🗸	Поместите со	ода заголовок колонки для груп	пировки по этой колонке			
Финансы	№ 04CT.	Отдел	Должность	Ф.И.О.	Логин	
Туризм	 185 188 	Продажа билет	дник		X	
Билеты 🗸	175	Продажа билето	ое Дополнительно			
Чартерные рейсы 🗸	192 194	Туризм ИТ-отдел	ФИО	Фото		
Отчеты 🗸	0	неизвестно - Должо	юсть	VX 🍺		
Органайзер 🗸	213	Продажа билето С	тдел	VX X		
	187 208	неизвестно - Туризм	Логин	Подпись 🐌		
	205	неизвестно - ID Am	adeus			
	178	неизвестно - ID	Salileo	X		
	209	Туризм				
	207	Туризм		Vok	Отмена	
	174	ИТ-отдел	менелжер	Оксана	oksana	
	206	Туризм	менеджер	Петров Петр	petrov	
	214	Продажа билетов	менеджер	Смирнова Елизавета Михайловна	1111	
	210	Туризм	директор исп.	Филатов Валентин	Вирішую п	
	203	неизвестно	неизвестно	Цветана	tcvetana	
		21				
Король Ю.С. Туризм	u .					Обновление программы - нет 🕠

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.

2	Данные заказа													
5	□ № зак.		Заказчик	физ. лицо									∨ +]
Tabl				Догов	op [-			~	×				
		C	местить выезд на	26.12 🗸	Выезд	26.12.2011	<u> </u>	(краина		v	Цнепропет	гровак]
Счета		Ночей	7 🔂 Дней	8 🜩	Возврат	02.01.2012	<u> </u>	(краина			Цнепропет	гровак	~]
	Программа	Kopon- K	<u> </u>		<u> </u>	Стат	yc c	огласован	ие (<u></u>	Сумма	а пок.		1
SMHE	куратор					Дата лим	ит [26.12.2	2011	<u>-</u>	Вал. і	прод. грн		j
риме	(r		агентский, ин	ыдуальный «дивидуальный		J								
LTVC,	+		× 10 3		Провери	ть паспорта		+][×				
I, CT	Турист	an a'	Количество	Покупка	Прод	цажа			Hanpat	вление		Продаж	ка	Покупка
мент	E - Pe6er	нок —	0											
Aok	🕀 — Млад	енец —	0											
33K3	L													<u> </u>
19HP	🖶 Добавит	ь 🎸 Из	менить 🔀 Уда	лить 🕾 Коп	ировать	🔀 Выдели	ть пр	ибыль				🗾 Шабло	он 🖪	создать шаблон
dokh	Усл	уга	Страна / горо	од Пон	супка	Продаж	a	Курс	Кф.	К.К.		Продаве	ец	Куратор
	<					Ш								>
	Договор					•×	~						Ok	🛠 Отмена

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".

🛕 Overia® CRM Systems - Tourism - [3a	Jakagas moos	
🔁 Файл Стиль Окна Помощь	📮 Данные заказа	_ 8 ×
Панель угравления КК Финнансы V Туризм Туризм Заказы Прайсы Бронирование отелей Соб Туристические програмы Туристические програмы Регистрация кев-клиентов Соб Поисс отеля	Аг Заказчик физ.лицо ∨ Певлов Рокан Федоровин ∨ ♥ Договор	26.12.2011 () - (25.01.2012 () () Мои заказы () Иои заказы ()
Поиак туристических програми		Легенда 🛛 Закрытые Архифные >
Король ю.с. туризм		RU - P P () 20:39 26.12.2011

В поле **"Страна**" ввести название страны или выбрать из выпадающего списка стран. В поле **"Город"** внести 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 **"Ок"** для подтверждения и сохранения данных.

🚂 Пункт по	рездки		
Страна	Egypt		✓ +
Город	HURGHADA		V+X
Дней	8 🗘	Прибытие	26.12.2011 🔽
		Выезд	02.01.2012 🔽
Заметки			
			
		✔Ok	🗙 Отмена

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").

F	Данные заказа		
-			
BHas			
Ĕ			
P			
S	Програниа		0.00
	Куратор		0.00
мечания	itypurop	агентский, индивидуальный, внутренний, (Спорт изно-садоровительный туризи) Дата лимит 26.12.2011 V Вал. прод.	грн
1dL ()	•	··· × Ø 🛔 Проверить паспорта 🗌 + ··· ×	
Cfall	Турист	Количество Покупка Продажа Направление Пр	родажа Покупка
Ē	🕨 🕀 — Взрос	слый — 2 0,00 грн. 0,00 грн. ▶ Едурt / SHARM EL SHEIKH	0,00 грн. 0,00 грн.
IQMB	⊕ — Ребе	нок — 0	
Å	🕒 😐 Млад		
ggg			
The age	🚽 Добавит	ь 💰 Изменить 🗙 Удалить 🕾 Копировать 🖾 Выделить прибыль 🔲 📖	Јаблон 🖪 Создать шаблон
o'Met	Усл	уга Страна / город Покупка Продажа Курс Кф. К.К. Про	одавец Куратор
ę			
		N	
	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".

Overia® CRM Systems - Tourism	n - [Заказы	laona	
互 Файл Стиль Окна Помо	ощь	а Данные заказа	_ 8 ×
Панель управления ФХ	🐥 До	в № зак. Заказчик физ. лицо V Павлов Роман Федорович V +	26.12.2011 V - 25.01.2012 V V
Справочники 🗸			
Финансы	Помес		
Туризм	N	Куратор Король Ю.С. У Примечание Предельный срок 26.12.2011 У	ней Состояние Примеча
P	7	Продавец Overia Tour LTD VX Вид аплаты наличными V HДC сприбыли V	
Заказы		Валота покупки прн. Курс 1,0 ⊕	
Прайсы		за с пил установки цен индивидуальный V Валюта продажи прл. V Козфрициент цу V	
		Že v x Bi = Ni + % ∨ inspector ball % ματι που % δονττο Κοσατε Βουδωσι. Π % που	
Бронирование отелей		Павлов Роман Федорович брутто 4 545,4 10,00 454,55 грн. 10,00 5 000,00 грн. 954,55 грн. 21,00 500,00 г	
<u></u>		Т Павлова Виктория Вас брутто 4 545,4 10,00 454,55 грн. (),00 5 500,00 грн. 954,55 грн. 21,00 500,00 г	
Туристические программы			
Регистрация web-клиентов			
*			
IT tour		9 090.90 909.10 10 000.00 11 000.00	
S			
Поиск отеля		✓ Ок ※Отмена	
			Легенда
Поиск чартера			Закрытые
X		Договор 💽 🕹 🗶 Отмена	Архивные
Король Ю.С. Туризм			Обновление программы - нет
🚱 💿 🚞			RU 🛆 🏲 🈭 🕩 21:50 26.12.2011

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".

Overia® CRM Systems - Tourism	п - [Закази	אסמית אנצא	
🚂 Файл Стиль Окна Помо	ощь	🔁 Данные заказа	_ 8 ×
Панель управления 🕴 🗙	🛖 До	А Отель, проживание	6.12.2011 V - 25.01.2012 V V
Справочники 🗸	Помес	ес В составе Турпакета	
Финансы		Залетки Скропь Ю.С.	
Туризм	NS	N Crpana / Город Egypt / SHARM EL SHEIKH	Состояние Примеча
F	2	Период 26.12.2011 - 02.01.2012 Тип отеля • ∨ Х Отель - ??? · •	
Заказы		Ваучер — Питание Нет VX Бронь — Брони нет — • X	
Прайсы		🖞 Тип установки цен индивидуальный 🤍 Продавец Overia Tour LTD 🔍	
		Округление цен продажи По правилу округления, 2 знака 🕑 Вид оплаты наличными 💟 НДС с прибыли 👽	
Бронирование отелей		Стоимость за сутки 🗋 🔅 Валюта покупки грн. 💟 Курс 1,0 😇	
<u> </u>		Вт = NT + % ✓ Пересчитать ✓ Валюта продажи грн. ✓ Коэффициент 1,0 🔄	
Туристические программы		F Турист Типцены нетто нац.% нац дол. % доп брутто Коллате Прибыль П.% Пипане Полособ Пол	
		Павлова Виктория Вас брутто 0,00 грн. 10,00 0,00 грн10,00 0,00 грн. 0,00 грн. 0,00 грн. 0,00 грн. 0,00 грн.	
Регистрация web-клиентов			
*			
IT tour			
*			
Поиск отеля			
\$		✓ Ok XOmena	Легенда
Поиск чартера			Закрытые
<u> </u>		Договор 🕑 🔍 🖓 Отмена	Архивные
Король Ю.С. Туризм			Обновление программы - нет
	0		RU 🛆 🏴 🛍 🕪 22:01 26.12.2011

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.

До	ста	вка						
	⊻] В составе Турпакета] Чартерный рейс	Заметки		Куратој	Пре, Тучкин	дельная дата 🛛 0.0.	26.12.2011 V
	Tr At	ип перевозчика виакомпания						∧
Ł	4	╞ Добавить 🦽 Изменить 🗙 У	′далить					
apu	ſ	Из	В		Дата отп	равления	Дата прибытия	Перевозчик
Σ	•	Киев	SHARM EL SHEIKH		26.12.201	L 0:00	26.12.2011 0:00	AIR UKRAINE
		SHARM EL SHEIKH	Киев		02.01.201	2 0:00	02.01.2012 0:00	AIR UKRAINE
	Ba Ba	к алюта покупки грн. люта продажи грн. Удалить (+/-) Хуадить	Щ Курс 1,0 ↔ Коэф 1,0 ↔	Продаве Вид с	ецусл. О оплаты На	veria Tour I личными	.то у ндс	✓ × Без НДС ∨
ğ	r	Турист	Цена компании	Копл	ате		Билет	
Đ	F	Павлов Роман	1 782,00		1 900,00	12345678	390(1)	
Ē	5	Павлова Виктория	1 782,00		1 900,00	12345678	300(1)	×
Түристы, биле								
			3 564,00		3 800,00			
		🍓 Печать талонов					₩ОК	💥 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 **"Куратор"** выбрать фамилию менеджера, который формирует данный заказ.

1	Тр	ансфер									-X-
анные услуги	6	В составе Турпа Тип трансфера Азро Страна / Город Едур	кета порт - отель - аэрог it / SHARM EL SHEIK :	1орт 🗸	×	аметки		Пр	едельная да	ата 26.12.	2011 V ^ V
4		Куратор Тучк	ин О.О.		V	Продавен Вид оплать	наличны	Оле	ria Tour LTD	ндс без ндо	VX . V
N CTOMMOCTS		Округление це Тип уста 	н продажи По прав ановки цен индиви, %	илу округлен цуальный	ия, 2 знака	a 🗸	Валюта по Валюта про	супки грн. дажи грн.	∨ ∨ Коэф	Курс фициент Пересч	1,0 🐳 1,0 🐳
Ē		Турист	Тип цены	нетто	нац,%	нац	доп %	доп	брутто	Коплате	Прибыла
Į,	Þ	Павлов Роман Федоров	и брутто	272,73 грн.	10,00	27,27 грн.	10,00	30,00 грн.	300,00 🔽	330,00 грн.	57,27 r
11		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 r
				545,46		54,54		60,00	600,00	660,00	
	<				I						>
									₩Ok	*	тмена

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.

		10 CA		-	white a	a contractor a	10 - 10 COLUMN - PA	<i>6</i> .				- 11		-	-		
	🚔 Доба	вить 🍊 Изм	иенить ХУд	алить 📋 Подтвержден	ние - В	В Экспорт	Печать С	ткрытые				:	дата заявки	-	26.12	.2011 🗸 - 25.01.	2012
													Колонки	~	2	нои заказы	
Справочники	Downers				KOROLIKA												
Финансы	Понестин	е оода загол	OBOK KUNOHKH ;	ри группировки по этои	KONOHKE	1	-	Decemen									
TYDISM	NO	Дата	Дата	Javanaw	Ban	TYPECTE	CTOMMOTIN	Оплата	Onn.		Статис	Kyper	Bap/J	e	/ueă	Corrosee	Doe
.,,		заяеки	поездки	Suiters with	Cash	- yprictor	Crown in	BX.	турист		ciuryc	(c)part	ти/н	n '	HUCH	COLIDADIC	
2	2			-										_			
		1				Павлова											
Jakashi			25 12 2011	a		Виктория Васильевна						-					
1	· 20	20.12.2011	26.12.2011	павлов Роман Федоро	. rpn.	Павлов	11000,00	0,00	ner		согласование	Тучкин О.О	. 20	~		деиствительный	
Прайон						Федорович											
		17			10					8 5 7		780	10			ka	
онирование отелей																	
<u> </u>																	
стические программы																	
ктические програмны																	
стические програмны																	
истические програнны Страция web-клиентов																	
стические програмны Стические програмны Страция web-клиентов Т tour																	
оборогранны кстические програнны кстрация чев-клиентов ф П тоци оборог																	
оборого отеля																	
Стические программы стические программы страция web-изментов токи: Поки: отеля воду страна																	
образование поотранны котрания мер-клиентов котрания мер-клиентов П тоиг Окисс отеля Социальное																Легенда	8
естические программы жетлические программы жетрация web-клинентов жетрация web-клинентов То tour Поиск отеля Поиск отеля Поиск отеля																Легенда	B

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

Фаил Стиль Окна Пом	ющь	6													- 0
анель управления		Аобавить	Изменить	🗙 Удалить	Подтверждение -	🛋 Экспо	орт 🍓 Печать Открытые	-			дата за	аявки 🖂 27.1	2.2011 🔽 -	26.01.20	12 🔽 🚭
Туризм	1-										Колонк	и 🖂	мои зака	азы	
	п	оместите сюда	заголовок кол	понки для груг	ппировки по этой колонке										
Билеты 🗸)	Продажа					-	
Чартерные рейсы 🔽		Nº	Дата заявки	Дата поездки	Заказчик	Вал.	Туристы	Стоим-ть	Оплат а вх.	Опл. турист	Статус	Куратор	Взр/де ти/мл	Дней	Состоя
Отчеты								6							
	,	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		в действит
Каталог отчетов		2712-207-006	27.12.2011	27.12.2011	Богомол Марина Серг	грн.	Богонол Ирина Николаевна Богонол Марина Сергеевна	18840,00	0,00	нет	согласование	Солнцев В.В.	2/0/0		в действит
Kacca 3aka30B		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		3 действит
Финансы заказов		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	a	3 действит
*		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	1	3 действит
Движение по расчетным счетам		1234	27.12.2011	27.12.2011	Романов Иван Павлович	грн.	Романова Алиса Валерьевна Романов Иван Павлович	11000,00	0,00	нет	согласование	Тучкин О.О.	2/0/0	1	в действит
1-Tvp		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		3 действит
24		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	1	3 действит
Продажа услуг															
3															
Продажа билетов													Легенда		8
F			1										Заклыт	NP	

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".

🛓 Overia® CRM Systems - Tourism - [3ax3puLzunon]														o X				
🚂 Файл Стиль Окна Помо	ощь	F	Дани	ные заказа										×				_ 8 ×
Панель управления 🖡 🗴	🐥 До		+	Добавить ॳ И	Ізменить >	🕻 Удалить 🛛	% Чек 🕞 🛒 Исх	одящий с	чет 👻 🧦 Пл	атеж 🝷 💑 А	втоОплата					27.12.2011 🗸 -	26.01.20	12 🖂 🔊
^		DBH3		№ счета	Лата	Тип	Плательщик	вал	Сумма	Оплата	Остаток п	Покупатель	Продавец	G		мои зака	36	
Туризм 🗸		Ę			H							,		-			-	
Europe (14)	Помес	E P	H	B 2712.207.0	27 12 11		Roferin Burner Ro	504	21012.00	21012.00	0.00	Rofern Russes R	Queria Tour LTD	•				
рилеты 💌		3	Ш	u 2/12-20/-0	27.12.11	Orbiara	доовш лидин да	i pn.	21012,00	21012,00	0,00	доовш лидия д	overia rour cro	v				
Чартерные рейсы 🗸			1													Взр/де	Дней	Состояни
		BMHE														(VI)POT		
Отчеты ^	V -	Meu																
	▶ 27	TYC, Up														2/0/0	8	В действител
Каталог отчетов	27	L C													١.	2/0/0	8	в действител
	27	ументь													0	0. 2/0/0	1	3 действител
Касса заказов		Aok																
al.	27													>		2/0/0		а пействите:
Финансы заказов		aka3	1	Изменить														
		E I RE		Платеж	Дата	п	лательщик	По	лучатель	Сум	ia On	ллачено Оста	гок Вал.	E	A			
*	12	Wet-														2/0/0	8	3 действител
Движение по расчетным счетам		A A														0.00.00		
11	12															2/0/0		а деиствител
1-Typ	27														-	1/0/0	8	3 действител
×	27														ŀ	1/1/0	8	3 действител
Продажа услуг																		
Продажа билетов																Легенда		E
																Закрыть	JP.	
																	10	_
Unabore			\leq											>		Просрои	alaste a	

№ счета 2/12-20/-00/	1 Покупате	ль Доб	быш Лидия Даниловна								
Дата счета 27.12.2011	Плательц	<u>ик</u> фи.	физ. лицо 🗹 Добыш Лидия Даниловна 🗸 🔹								
Действ. до 30.12.2011	Г Продав	ец Оче	u Overia Tour LTD								
	р/с продав	ца	0100*	system - Прива	ат Банк						
Менеджер Солнцев В.В.											
Тип 1С М	×										
+ Х Изменять кур	<u>c</u> 3ar	aз	2712-207-007 (27.12.	2011)	Валюта счета	грн.					
Турист 🛧	Услуга	вд	Σпогашения (1)	курс (2)	Σкоплате (1)x(2)	Скидка					
🕨 😐 Добыш Лидия	тур. пакет		9272,73 грн.	1,00000	9 272,73 грн.	0,00 грн					
🗄 Добыш Лидия	организационные ус		1233,27 грн.	1,00000	1 233,27 грн.	0,00 грн					
🗄 Добыш Наталья	тур. пакет		9272,73 грн.	1,00000	9 272,73 грн.	0,00 грн					
🗄 Добыш Наталья	организационные ус		1233,27 грн.	1,00000	1 233,27 грн.	0,00 грн					
21012.00											





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.

A Overia® CRM Systems - Tourism - [3a	казы тупов				8
🚂 Файл Стиль Окна Помощь	🎦 Даннь		a 23	- 8	×
Панель управления 🛛 🖡 🖌	ц 👷 🖶 Д			27.12.2011 🗸 - 26.01.2012 🗸	হা
·		№ платежа Даметки	. Co	мои заказы	~
Туризм 👻		Дата платежа 27 Декабрь 2011 🗸			
Билеты	- 12 + 13		•		
		Плательщик физ. лицо 🗸 Богомол Марина Сергеевна 🗸 +		Baplag	-
Чартерные рейсы 👻	5	Получатель юр. лицо V Overia Tour LTD V +		рр ти/мл Дней Состо	оян
Отчеты	물	Платеж			
		Расчетный счет		2/0/0 8 лействи	ител
	atto,				
Каталог отчетов	7 5	Комиссия Расчетный счет Валюта комиссии Грн. V % 0,00 💭		 2/0/0 8 действи 	ител
	- Haw	Κурс комиссии 1,00 ÷ Σ 0,00 ÷		O 2/0/0 8 лейств	MT PI
Касса заказов	Aok				
			>	O 2/0/0 8 neŭcrej	NT OI
Финансы заказов	N 🏷 graa	дата Счет Сумма Коплате вал Курс Сумма вал Др. оплаты Прим			
	a i i i i i i i i i i i i i i i i i i i	▶ = 27.12 ∨ 2712-207-006\1 18840,00 грн. 18 840,00 грн. 1,0 18 840,00 грн. 0,00 грн.	B	2/0/0 9 пойста	
	A Me			. 2000 0 40000	
Движение по расчетным счетам	2 4	Typ. naker 7272,73 0,00 0,00 7272,73		. 2/0/0 8 действи	ител
		Виза 1020,00 0,00 0,00 1020,00		100 0	
1-Typ		виза 1020,00 0,00 0,00 1020,00		. 1/0/0 8 действя	
	4	организационные ус 1 127,27 0,00 0,00 1127,27		. 1/1/0 8 деистви	ител
Продажа услуг		организационные ус 1 127,27 0,00 0,00 1 127,27			
E.		18 840,00 0,00 0,00 18 840,00			
NO.		18 840,00			
продажа оклетов				Легенда	
		Контроль наличия средств 🗌 🗸 🗡 🗡 Отмена		Закрытые	
Оработе				Архивные	<u></u>
Король Ю.С. Туризм	9		_	Обновление программы - нет	•••

Overia® CRM Systems - Tou	ırisn	п - [Заказы туров]														• X
🚂 Файл Стиль Окна П	омо	щь														- 8 ×
Панель управления 📮	×	🖶 Добавить 🥥	Изменить	🗙 Удалить	🔲 Подтверждение 👻 🗎	🛾 Экспо	орт 🍓 Печать Открытые	•				дата зая	авки 💟 27.1	2.2011 🗸 -	26.01.201	2 🗸 👽
Туризм	•	Поместите скола	заголовок ког	онки для гом	пировки по этой колонке									nor sure		
Билеты	•	Продажа														
Чартерные рейсы	•	N₽	Дата заявки	Дата поездки	Заказчик	Вал.	Туристы	Стоим-ть	Оплат 🗸 а вх.	Опл. турист		Статус	Куратор	Взр/де ти/мл	Дней	Состояны
Отчеты	^	7														
		2712-207-005	27.12.2011	27.12.2011	Мудриевский Андрей	грн.	Мудриевская анна николаевна Мудриевский Андрей	26851,50	26851,50	🔷 опл		согласование	Травкина А.О.	2/0/0	8	аействител
Каталог отчетов		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	аействител
Kacca sakasos		2712-207-004	27.12.2011	27.12.2011	Калашников Петр Ива	грн.	Калашникова Анна Михайловна Калашников Петр Иванович	20600,00	20600,00	🔷 опл		согласование	Травкина А.О.	2/0/0	8	аействител
Финансы заказов		2712-207-006	27.12.2011	27.12.2011	Богомол Марина Серг	грн.	Богомол Ирина Николаевна Богомол Марина Сергеевна	18840,00	18840,00	🔷 опл		согласование	Солнцев В.В.	2/0/0	8	действител
*		▶ 1234	27.12.2011	27.12.2011	Романов Иван Павлович	грн.	Романова Алиса Валерьевна Романов Иван Павлович	11000,00	11000,00	💠 опл		согласование	Тучкин О.О.	2/0/0	8	действите
Движение по расчетным счета	м	12345	27.12.2011	27.12.2011	Павлов Роман Федоро	грн.	Павлова Виктория Васильевна Павлов Роман Федорович	8800,00	8800,00	🔷 опл		согласование	Солнцев В.В.	2/0/0	8	действител
1-Tvp		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
24		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	действител
Продажа услуг																
Продажа билетов														Легенда		8
		8					15]						Закрыти	le	
О работе	_	<					Ш							Архивн	ie	
Король Ю.С. Туризм		,												Обновление п	енные ограммы -	нет 😶

🛓 Overia® CRM Systems - Tourism - [Каталог отчетов] 🗼 Файл Стиль Окна Помощь - 8 × ₽× Панель управления Описание ^ Название ~ Отчетность по компании Украинско-средиземноморские авиалинии Туризм Пакет документов для UMR 1 • Отчетность по компании "УХК" Пакет документов для QB, KD, UTR. Билеты Отчетность по компании "СкайЛенд" Пакет документов для DalAvia, Georgian AirLines, TbilAviaMsheni, BelAvia Чартерные рейсы 🔽 Реестр проданных авиабилетов Для АК "ДнепроАвиа" и "Аэросвит" Сводный отчет о продаже Сводный для АК "ДнепрАвиа" ^ Печать прайсов Отчеты Π¢ 2 Прайс по периодам вылета Прайс по периодам (вылета) с группировкой по классам и названиям отелей Посуточный прайс Прайс с ценами (посуточными) с группировкой по отелям Посуточный прайс на несколько дней Прайс с расчетом цен на разное указанное количество дней Каталог отчетов совые отчеты Продажи менеджеров за период Продажи менеджеров Реестр исходящих счетов Реестр исходящих счетов компании за период (по дате счета) Касса заказов Реесто вхолящих счетов Реесто входящих счетов компании за период (по дате счета) di. Отчет по суммам покупок/продаж Статистика суми покупок и продаж по различным направлениям Сверка расчетов с партнерами Сверка расчетов с партнерами Финансы заказов Оборотно-сальдовая ведомость Оборотно-сальдовая ведомость Оороглосавыдовая ведионств Замироасчеть сопраторани и клиентами + задолжности с юр. и физ. лицами. Долги юр лицу и клиентов показываются с учетом бланка на начало. Баланс приводится к валоте, по курсу, указанному в бдааксе контратегна. Учительвотот зазазаль либо закустные "либо те со гласоване». Для открытото заказа на согласовании, если были по нему оплаты (ецере счета) в СЕБЕСТОМИОСТЬ и СПСИМОСТЬ сумны заказов не идуг. А оплаты в долги идуг. Опоты побъз контратентов РНЕ счетов (или превышающие оплату по счетан) также учитываются в отчете (в качестве долгов). * Взаиморасчеты с контрагентами е по расчетным 1T Отчет о движении денежных средств. Учитывается начальный баланс ФИРМЫ. Для торговых платежей учитывается фактическая валюта оплаты (а не валюта заказа). Кассовый отчет 8 1-Typ 7×-Πġ Отчеты статистики Статистика популярности направлений Статистика популярности Продажа услуг Статистика заказов Статистика заказов Статистика заказов (печатная версия) Статистика заказов (печать) Журналы регистрации договоров с юридическими и физическими лицами Журнал регистрации договоров Продажа билетов Журнал заказов Журнал заказов Статистика заказов (новый) Статистика заказов

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

Чартерные рейсы и Продажа мест (теоретический расчет прибыли - общая стоиность маршрута делится на изличиется пайгов) Обновление программы - нет

...]

Overia® CRM Systems	- Tourisn	n - [Каталог отче	тов]					
🔒 Файл Стиль Окн	а Помо	ощь							- 8 2
Панель управления	₽×			Nº	Название				Описание
· · ·			₽.	1	Отчет авиакомпаний				
Туризм	~		-	1	Отчетность по компании Украинско-с авиалинии	редиземноморские	Пакет докум	ентов для UMR	
Билеты	~		-	2	Отчетность по компании "УХК"		Пакет докум	ентов для QB, KD,	UTR
			-	3	Отчетность по компании "СкайЛенд"		Пакет докум	ентов для DalAvia,	Georgian AirLines, TbilAviaMsheni, BelAvia
Чартерные рейс	ы 🗸			4	Реестр проданных авиабилетов		Для АК "Дне	проАвиа" и "Аэросв	ит*
				5	Сводный отчет о продаже		Сводный для	я АК "ДнепрАвиа"	
Отчеты	^		₽.	2	Печать прайсов				D
			-	1	Пра 🔒 Свойства отчета		l		ппировкой по классам и названиям отелей
			-	2		01.12.2011			руппировкой по отелям
LEAN N				3		27 12 2011			казанное количество дней
			φ	3	Фин Привеление суми к	CDH.			
				1	Про				
~ •				2	Pee				ии за период (по дате счета)
Kacca sakasoB			-	3	Pee				и за период (по дате счета)
ali.				4	Or				ж по различным направлениям
			-	5	Све				
Финансы заказов				6	060				
*					Bsa				лиентами + задолжности с юр. и физ. лицами. Долги юр лицу и клиентов а начало. Баланс приводится к валюте, по курсу, указанному в бадансе
Движение по расчетным	счетам			7					ы либо закрытые", либо не согласование". Для открытого заказа на у оплаты (через счета) в СЕБЕСТОИМОСТЬ И СТОИМОСТЬ суммы заказов не
ÎT							VOk	💥 Отмена	паты любых контрагентов ВНЕ счетов (или превышающие оплату по счетам) ачестве долгов).
1-Typ			L	8	Kaq		учитывается	я фактическая вали	J вств. Учитывается начальный баланс ФИРМЫ. Для торговых платежей ота оплаты (а не валюта заказа).
100			ė.	4	Отчеты статистики				
			-	1	Статистика популярности направлени	й	Статистика	популярности	
Продажа услуг			-	2	Статистика заказов		Статистика	заказов	
			-	3	Статистика заказов (печать)		Статистика	заказов (печатная і	вераня)
<i>\$</i>			-	4	Журнал регистрации договоров		Журналы ре	гистрации договор	ов с юридическими и физическими лицами
Продажа билетов				5	Журнал заказов		Журнал зака	130B	
				6	Статистика заказов (новый)		Статистика	заказов	
華			Ġ.	5	Чартерные отчеты				
О паботе			-	1	Чартерные рейсы (продажа и теория	прибыли)	Чартерные р	ейсы и Продажа ме рейссе)	ст (теоретический расчет прибыли - общая стоимость маршрута делится на
Король Ю.С. Туризм									Обновление программы - нет
~	1	-							

Контрольные вопросы:

٦Ġ.

О паботе

Король Ю.С. Туризм

Чартерные отчеты

Чартерные рейсы (продажа и теория прибыли)

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

Раздел 5. Модуль "Администрирование"

5.1. Лабораторная работа: "Формирование организационноуправленческой 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 "ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ" при решении практических задач, которые возникают в деятельности туроператоров.

Для выполнения лабораторной работы необходимо обладать минимальным опытом работы в программном комплексе "ОВЕРИЯ-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 деятельность 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.

🐊 Overia CRM systems - Touri	m - [Отдел кадров]	- 2 🛛
🙀 Файл Стиль Окна Понощь		_ # ×
Панель управления	Сотрудники Отделы Должности	
	🐈 Добавить 📣 Изменить 🗙 Удалить 📓 Экспорт 🍓 Печать	
Справочники	Понестите снода заголовок колонки для группировки по этой колонке	
	Название	Описание
Отдел кадров	4	
	▶ Агентский	работа с агентами
Юридические лица	Бухгалтерия	ведение бухгалтерского учета
	ИТ-отдел	информационные технологии
	M900	
Физические лица	Продажа билетов	реализация, заказ, бронирование билетов
M 1	Рекламы	продвижение продукта
~	Туризи	развитие туризма
Перевозчики		
l 👗		

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.

🚰 Добавление нового отде	ла _ 🗆 🗙
Название	
Описание	
V Ok	🗙 Отмена

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

🙀 Сотрудни	к			_ 🛛
Основное	ополнительно			
ΦИΟ	test	Фото	A 4	
Должность	неизвестно	Ø	i di	
Отдел	неизвестно	×		
Логин	test	Подпись	/	C C
ID Amadeus		Ø	18	in
ID Galileo		×	114	
			VOk	¥Отмена

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

Ę	🕈 Сотрудник	💶 🖂 🖂
	Основное Дополн	тельно
	Дата рождения	23.01.1980
	Паспорт (серия, №)	AK 123456
	Кем выдан	
	Дата выдачи	Не указано
	инн	
		Адрес
Ľ		
ĺ		✓ Ок ♀ 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 Помоц	b	_ ð ×									
Панель управления 🖡 🗙	Сотрудники Отделы Должности										
	🐈 Добавить 💰 Изменить 🗙 Удалить 📓 Экспорт 🍓 Печать										
Справочники 🔨	Справочники										
7	Понестите вода заголовок колонки для группировки по этой колонке										
-	Название	Полное название 🔹									
Отдел кадров	2										
22	•										
Юридические лица	бухгалтер	бухгалтер									
2	бухгалтер глав.	бухгалтер главный									
	водитель	водитель									
Физические лица	директор исп.	директор исполнительный									
2	директор фин.	директор финансовый									
~	рафиректор ген.	контроль, координация инф.потоков									
Перевозчики	менеджер	менеджер									
l 👗	менеджер по Азиатским странам	менеджер									
Банки	менеджер по Африканским странам	менеджер									
**	менеджер по Европейским странам	менеджер									
T											

Добавление (изменение) должности осуществляется следующим образом.

Добавление новой должности
Название
Описание
🖌 Ок 🕺 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.

Файл Стиль Окна Помощь								-
ель управления 🛛 🐺 🚺	Element 🔇			c	бъекты системы	- Пользователь		
Аднинистрирование	P	🚽 Добаенть 📣 И	виенить 🗙 Удалить					
	Модули	Фато	Ла	гин	©N0	Подразделение	Должность	Блок,
Права и функции	inte	🦁 [нет картинки]						-
A F		 [нет картинки] 	oksana	Оксан				(1) And a start of the start of
	Поднодули	[мет картинки]	kos	kos				
Настройки системы		[нет картинки]	irina	Ирина				
2		[нет картинки]	anna	anna				
	Функционал	[нет картинки]	Dima	Дима				
Права на шаблоны		[нет картинки]	N	ivanov				
1	<u> </u>	[нет картинки]	kostya	kostya				
Environment P	Dente	[нет картинки]	test	test				
		[нет картинки]	Ivanov	Ивано	в Иван Иванович			
	•	Тользователь			-	\times		
Свойства журнала								
	тюльзователи	Ф.И.О.	Петров Петр					
200		Подразделение	Туризм					
История изменений		ROTHINGT	NON A WOO		0			
Sec. 1		Acoustice in	- And		5	1		
Crantford			florus	1	1			
			Deserve	-				
		E un anno 1	Пароль					
Журнал исключений		[HET Kaptine	сиј Еще раз	-				
Справочники				Uk	Х Отмена			
Финансы								
Туризи								

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.

Dveria CRM systems - Touris	am - [4	Администрирование прав]				e	6 X		
			0			-	<u> </u>		
панель управления +	Ξ	Пользователи 🛧				Пользователь - Исиченко С.В.			
	10.AV	2	Por	и Фун	кции				
Администрирование	٤L		4.	1обавить	Х Ударить 1- не свозанные				
	NEO L	Pleshyvtsova			•		, .		
9 2	1كر	ttttttttttttttttttt			Наименование	Описание	<u> </u>		
Права и функции	H	Биккузин	2						
	E a	Величко В.В.		🗆 Моду	ль: Администрирование				
Настройки системы	929	Дроняева К.Ю.			admin_rights	Праа и функции (view)			
	Ê _	иванов иван ивановичб			admin_historyManage	Свойства журнала (view)			
E 🔁 🛛	7	Иванов1 Иван Иванович			admin_historyView	История изменений (view)			
Права на шаблоны	Tem	Исиченко С.В.			admin_errorLog	Журнал исключений (view)			
1	ð	Каркалёва П.И.			admin_start_stop	Старт/стоп приложения (view)			
	۹ ¥	Козинец С.В.			admin_template	Права на шаблоны (view)			
Блокировка отчетов	99	Литвинова Е. В.			admin_system_setting	Настройки системы (view)			
•	9	Логовцова Марина			admin_report	Запрет на отчеты			
		Лукинова В.В.		🗆 Моду	ль: Модуль общего функционала				
Своиства журнала		Партола Т.А	I		common_order_change_all	Право изменить любой заказ			
		Петров			charter_ticket_avia	Продажа чартерных билетов свободной продажи			
История изменений		Петров Петр Петрович			charter_ticket_charter	Продажа чартерных билетов в рамках туров			
0		Плешивцова М.В.	Ш		common_contrag_export	право на печать и экспорт списка			
★ 1		Упырь Д.А.		🗆 Моду) Модуль: Органайзер				
Старт/Стоп		Чен Роза Николаевна			organize_scheduler	Hanowenanee (view)			
		Шеметова Мария	Ш		organize_daily_view_all	Ежедневник - Видеть все события и задания			
· · · · ·		Шинигами И. И.		- Моду	ль: Отчеты				
Журнал исключений		Щербатых Е.Н.	Ш		report_ticket_sell	Продажа билетов (view)			
					report_catalog	Каталог отчетов (view)			
Справочники					report_service_sell	Продажа услуг (view)			
Финансы			Ш	- Моду	ль: Продажа билетов		- 11		
•mancor					ticket_blank	Бланки билетов (view)			
1					ticket_order	Заказы - билеты (view)	- 11		
					ticket_synch_amadeus	Синхронизация Amadeus (view)	- 11		
Caera			HI.		ticket_synch_print	Синхронизация PRINT! (view)	- 11		
<u></u>			ILI.		ticket_correct_blank	Корректировка № билетов (view)	- 11		
Платежи			H.		ticket_blank_corrupt	Аннуляция бланков(view)			
			IH ⁰	_ Моду	ль: Справочники				
			IH.	님	guid_atlas	Athac (view)			
Запораты			Ш	11	quid currency	Baniota (view)	Ľ		
Чен Роза Николаевна Туризм									
🐮 Пуск 🔝 Overia CRM system:	5 [W Администрирование.do				2 « % » Ø	15:07		

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. "Заработная 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

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	

Размер заработной платы сотрудников

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	

	Добавить 🍜 Изменить 🗙 Удалить 🔳	Экспорт 🍓 Печат	•						Ноябрь 2011 💟 - Декабрь 2011 🔽
Финансы	честите сюда заголовок колонки для групп	ировки по этой колон	ке						
	За месяц Дата Н	на карточку К	выдаче вал.	Организаци	я Сист.	Nº			Расч. счет
W									
Счета									
									_
Kacca	🚔 Зарплата							*	
51	Organization Overia Tour L	LTD		Замеся	Декабрь	2011 🖂			
	Pacyettenii cyet 0100*system	гон. Приват Банк		Пата пыплата	28,12,2				
Платежи				Ad in position					
	Комиссия								
63	Комиссия	сунной %	2,00 🜩	Сумма	42,0	00	(ypc 💽]	
57	Кониссия	і сунной %	2,00 🗢	Сумма	42,0	00	(урс 💽)	
Б Расходы	Кониссия Конисоия	сунной %	2,00 🜩	Сунна	42,0	Канлане	(ypc .		
Расходы	Кониссия Кониссия Кониссия Кониссия Кониссия Кониссия	сунной %	2,00 ÷	Сунна Прения	42,0 На карту 0.00	К выдаче	вал.		
Расходы	Кониссия Кониссия Кониссия Сотруднек аппа Учалоу	сунной % Оклад 0,00 гр 600,00 5	2,00 ÷	Сунна	42,0 На карту 0,00 500,00	К выдаче 0,00 4,510,00	курс • вал. грн.		
расходы ФФФ Обмен валюты	Коняссия Коняссия Коняссия Сотрудняк атла Умало/ Коз	сунной % Оклад 0,00 гр 600,00 \$ 500,00 \$	2,00 🛫 У Валюта Курс рн. 1, 6, 7,	Сунна	42,0 На карту 0,00 500,00 500,00	К выдаче 0,00 4,510,00 3,400,00	Курс . Вал. грн. грн.		
Расходы ФОТ Обнен валюты	Konvicus Konvicus arma Vanov kos kosya	сунной % Оклад 0,00 п 600,00 § 500,00 §	2,00 🚖 Курс Валюта Курс рн. 1, 3, 7, рн. 1,	Сунна Прения 00 0,00 35 0,00 80 0,00 00 0,00	42,0 На карту 0,00 500,00 500,00 0,00	К выдаче 0,00 4 510,00 3 400,00 0,00	курс • вал. грн. грн. грн. грн.		
Расходы Расходы Сбиен валюты	Korekcaa Korekcaa arna Vanov kos kostya test	сунной % Оклад 0,00 п 500,00 \$ 0,00 п 0,00 п	2,00 🗄 Курс Валота Курс рн. 1, с, с, , , , , , , , , , , , , , , , ,	Сунна Прения 00 0,00 05 0,00 00 0,00 00 0,00	42,0 На карту 0,00 500,00 500,00 0,00 0,00	К выдаче 0,00 4 510,00 3 400,00 0,00 0,00	Курс • Вал. грн. грн. грн. грн. грн.		
БР Расходы ФФ Обнен валюты Сбенен валюты Зарплаты	Korescae Korescae Corpygree arna Vanov kos kostya test Agreeucrparop	сунной % Оклад 0,00 п 600,00 § 0,00 п 0,00 п 0,00 п 0,00 п	2,00 🕃 Banora Kypc pri. 1, pri. 2, pri. 1, pri. 1, pri. 1, pri. 2, 7, pri. 7, 7,	Сунна Прения 200 0,00 35 0,00 30 0,00 00 0,00 30 0,00 30 0,00	42,0 На карту 0,00 500,00 0,00 0,00 600,00	К выдаче 0,00 4 510,00 3 400,00 0,00 0,00 3 300,00	Курс • Вал. грн. грн. грн. грн. грн. грн. грн.		
расходы Расходы Обнен валюты Зарплаты	Korescaa Korescaa Corpygiesk anna Vanov kos kos kos kos kos kos kos kos kos kos	с сунной % Оклад 0,00 п 600,00 \$ 500,00 \$ 0,00 п 500,00 \$ 0,00 п	2,00 🔁 Banora Kypc pet 1, ; 7, pet 1, ; 7, pet 1, ; 7, pet 1, ; 7, pet 1,	Сунна Прения Прения 20 0,00 35 0,00 30 0,00 30 0,00 30 0,00 30 0,00 30 0,00	42,0 На карту 0,00 500,00 0,00 0,00 600,00 0,00	К выдаче 0,00 4 510,00 3 400,00 0,00 3 300,00 0,00	курс Вал. грн. грн. грн. грн. грн. грн. грн.		
Бранскан Раскаан Обнен валюты Собнен валюты Зарллаты Барлаты	Korwicza Korwicza Korwicza Korypiesk kostya test Auseskripatop Fepa A.H. Java	сунной % Оклад 0,00 п 6600,00 0,00 п 0,00 п 0,00 п 0,00 п 0,00 п	2,00 🖓	Сунна Преняя 200 0,00 25 0,00 25 0,00 20 0,000 20 0,00 20	42,0 На карту 0,00 500,00 0,00 0,00 0,00 0,00 0,00	К выдаче 0,00 4 510,00 3 400,00 0,00 0,00 0 3 300,00 0,00 0,00 0,0	курс • Вал. грн. грн. грн. грн. грн. грн. грн. грн		
Браскады Раскады Обнен калюты Эдоплаты Эдоплаты	Кончсан Кончсан Кончсан коз коз коз коз коз коз коз коз	сунной % Ослад 0,00 г 600,00 \$ 0,00 г 0,00 г 0,00 г 0,00 г 0,00 г 0,00 г 0,00 г	2,00 🕃 Banota Kypc pri. 1, i 0, pri. 1, pri. 1, pri. 1, pri. 1, pri. 1, pri. 1,	Сунна Прения Прения 00 0,00 055 0,00 050 0,00 00 00	42,0 Ha kapry 0,00 500,00 0,00 0,00 0,00 0,00 0,00 0	К выдаче 0,00 4 510,00 3 400,00 0,00 0,00 3 300,00 0,00 0,00 0,00	Курс Вал. грн. грн. грн. грн. грн. грн. грн. грн. грн. грн. грн.		
Браскоды Раскоды Обнен валюты Сбнен валюты Сбнен валюты Сбнен валюты Сбнен валюты Сбера	Korescae Korescae Corpygiesc anna Vanov kos kos kos kos kos kos kos kos	сунной % Оклад 0,00 гг 0,00 гг 0,0	2,00 (2) Banora Krycc pri. 1, i. 7, pri. 1, i. 7, pri. 1, pri. 1, p	Сунна Прения 20 0,00 35 0,00 30 0,000 30 0,000	42:0 Ha карту 0,00 500,00 0,00 0,00 0,00 0,00 0,00 0	К выдаче 0,00 4 510,00 3 400,00 0,00 0,00 0,00 0,00 0,00 0,00 0,	курс . вал. грн. грн. грн. грн. грн. грн. грн. грн		

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.

đ	Финансы зак	(a.30 B									
	01.09.2010 🔽	- 01.10.2010 🗸	*	9							
п	оместите сюда за	головок колонки для г	руппировки по	этой колонке							^
\square		Заказ			Данные заказа				Плат	ежи постави	цик
	№ зак.	Поставщик	Отдел	Менеджер	Заказчик	Покупка	Продажа	Вид оп	Да	UAH1	U:
Δ											
Γ	0609-9-008	Оверия-Тур*	ИТ-отдел	Администр	Иванов Георгий Пе	222,22 грн.	222,22 грн.			0,00	
	0609-9-009	Оверия-Тур"	ИТ-отдел	Администр	Иванов Иван Васил	90,88 грн.	100,00 грн.			0,00	
	0609-9-010	Оверия-Тур"	ИТ-отдел	Администр	Иванов Иван Васил	222,22 грн.	1200,00 грн.			0,00	
	0600.0.011	Оверия-Тур"	UT areas	A	Manuar Manual Manua	4350,00 cou	4441 35 551			0,00	
	-0609-9-011	GarTour	ин-огдел	Администр	иванов иван ивано	4250,001 pH.	ччч1,251рн.	наличными	6.09	4025,00	
	0609-206-001	AIR FRANCE	неизвес	Yevgeniy Fr	Фастов Александр	3998,38 грн.	4418,50 грн.			0,00	
	0609-9-012	Оверия-Тур"	ИТ-отдел	Администр	Бабич Александр	0,00 грн.	0,00 грн.			0,00	
	0609-9-013	Оверия-Тур"	ИТ-отдел	Администр	Бабичь Виктория П	14600,00 г	16060,00 r			0,00	
	0609-9-014	Оверия-Тур"	ИТ-отдел	Администр	Бабичь Виктория П	36200,00 г	40940,01r			0,00	
	0609-9-015	Оверия-Тур"	ИТ-отдел	Администр	Иванов Василий Пе	9600,00 грн.	10560,00 r			0,00	
	0609-9-016	Оверия-Тур"	ИТ-отдел	Администр	Дудник Яна	0,00 грн.	0,00 грн.			0,00	
	0609-9-017	Оверия-Тур"	ИТ-отдел	Администр	Бабич Александр	8000,00 грн.	8800,00 грн.			0,00	
	134	ł								4447,10	🗸
<][<u>></u>
Д	иаграмма										P
			0	формлено зак	азов за период 01.09.2	010 - 01.10.201	D				
	140000								прн	788690,02	
	60000										
	20000 -		L . L L				-				
		05.09.201	0 1	2.09.2010	19.09.2010	26.	09.2010				

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 "**Органайзер**".

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 деятельности, 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 рядом 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-, среднеи краткосрочные;

основные принципы составления плана: регулярность, системность, последовательность;

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

99

Задание 2.

Туроператор планирует принять участие в выставочном мероприятии. Используя основные положения сетевого планирования в таймменеджменте 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".

👌 Overia® CRM Systems	- Tourisr	n - [E	Ежедневник]										- 8 ×
💱 Файл Стиль Окна	Помо	щь 🖉											_ # ×
Панель управления	₽×	문	🚽 Добавить с	обытие 🌀	Азменить 🗙 Удалит	ь 🖪 Экспорт 🍓 Печать			-= Bc	c	6	06.02.2012	06.02.2012 🖓 💽
Алминистрирован		1DOL							-= Bc	e =-	0	1	
Pageminic (pripodan		Ŧ	События	Date to] L				
Справочники	~] [.*										
финансы			Понестите сюд	а заголовок	колонки для группирс	вки по этой колонке							
Thinking				Цата	Тип	Контрагент	Куратор	Результат	Примеча	Версия	Интерес		
Туризм	~		4						î.				
Билеты	Europau V												
(- Добавить	🕉 Изменить 🗙 Удалить 🛛	🖪 Экспорт 🍓 П	ечать					
Чартерные реясы						Наи	ненование						
Отчеты	~				2								
Органайзер	^				• Исходящий з	вонок]			
mm					Входящий за	OHOK							
13					Отправка эл	почты							
Ежедневник					OSugara a T	10 Share							
I					Удаленная п	резентация							
Напоминания					Outcome call								
					Send mail								
2.2					incoming call								
Дни рождения					рассылка								
Рассылки													
									10				
									10				

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.

Overia® CRM Systems - Touris	sm - [Ежедневн	ик]								- Children and Chi	
🖗 Файл Стиль Окна Поме	ощь										-
анель управления	물 🖶 Доба	вить событие 🧔	Изменить 💥 Удали	ть 📓 Экспорт 🍓 Печать			-= Bc	e =-	~	06.02.2012 🗸	06.02.2012 🖂
Администрирование 🗸	3						-= Bc	e =-	~	0	
-	Событи	я Задания									
Справочники	Dovectiv	TE COLA SALOROBON		овки по этой колонке							
Финансы						1.	-		T.		
		Дата	Тип	Контрагент	Куратор	Результат	Принеча	Версия	Интерес		
Түризм											
Билеты 🔽	2										
	ก										
чартерные реисы 🗸											
Отчеты 🗸] 👿 Добави	њ событие									
Органайзер	Событие										
/0000	2	Дата 06.02.20	12 14:46	-	Ben	049					
12		Тип определ	ение ответствен 💌	1	Ver	epec			VX		
Ежедневник	Кон	трагент									
Ø	Pe	зультат Определ	ение ответственного	и согласование его задания с							
Напонинания		рабочин	графикон текущих де	ел							
5					~						
E.B.	При	нечание			[^]						
					~						
Рассылки	-		D.C.								
						оздать задан	we	VOk	Отмен	-13	

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**".

🏩 Overia® CRM Systems - Tourism	- [Ежеднее	ник]	a second division	-		Constitution of the							
🕎 Файл Стиль Окна Помощ	ць								_ & ×				
Панель управления 📮 🗙	₩ + Доб	авить задание 💰 Изм	иенить 🗙 Удал	ить 🗷 Эксп	орт 🍓 Печать	J. [-= 8ce =-	~	06.02.2012 🗸 06.02.2012 🗸 💎				
Администрирование 🗸	пройми][-= Bce =-	~					
Справочники	Собыл	События Задания Понестите сода заголовок колонки для группировки по этой колонке											
Финансы	П	Дата	Выполн	Тип	Контрагент	Куратор	Для кур		Примечание				
Туризм	9		•										
Билеты	→ ⊕ 0	6.02.2012 14:49	• 🚯	определен	ШЕВЧЕНКІВСЬКА Ф-Я АКБ `КИЇВ`	Король Ю.С.							
Чартерные рейсы V Отчеты V Органайзер へ (7)201													
Ежедневник													
Ø													
Напоминания													
Дни рождения													
Рассылки													

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".

🔔 Overia® CRM Systems - Touris	im - [C	истема наг	юминаний]	states in the second state of the second states and the second states and the second states are not second states and the second states are not second states and the second states are not s	_ 0 ×
🗂 Файл Стиль Окна Помо	щь				_ 8 ×
Панель управления 0 х	0	OP	Сегодня 🔍 Увеличить 🔍 Уменьц	ить	
Администрирование 🗸				6 февраля	<u>^</u>
	n fei	0.00	1		
Справочники	100	0			
Финансы	12	100			
Tumuraa	N N				
- There -	- He	200			
Билеты		300			
Чартерные рейсы 🗸	11	-			
0		400			
	100	E 00			
Органайзер 🔨	A A	5			
12	1	6ºº			
Ежедневник	F	7.00	5		
I 🖸	X		к		× =
Напонинания		800_			990
		900	-2 HG		34.04
Дни рождения			50 DG		64 93
		1000	iiii 3a	каз выставочного стенда - Событие	
Рассылки		1100	Te	NAL JAKAN PHICTOPOLICIPHIDA	
	1		Me	сто: Метка: Нет 🗸	
		1200			
		1300	Ha	чало: 06.02.2012 🗹 🗹 На весь день	
		15	No.	Hel: 06.02.2012	
		1400	CT	атус: Свободно 🗸 Напонин. 🗸	
		15.0		<u>^</u>	
		1600			
		•			
		1700			
		1800		V	
		1900		ОК Отнена Удалить Поеторение	
					Image: Second
Король Ю.С. Туризы					Обновление програнны - нет \cdots
🚫 💾 😤		9	0 8 🥙 🖉		RU 🗾 😡 🛡 🖀 🔚 👀 14:59 06.02.2012

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 "ОВЕРИЯ-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 "ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ" отобразить все затраты (табл. 12) туроператора за март 2012 года в базе данных.

Таблица 12

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

Затраты туроператора "12 месяцев", март 2012 год

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.

🆻 Данные	расхода					
Дата	25.12.2011 У Сумма 0,00 Валюта Грн. У с					
	Член корпорации Overia Tour LTD					
Тип	нал. — расчетный счет 🗸					
$\boldsymbol{\mathcal{C}}$	🗹 Получатель					
	физ. лицо 💟 Романов Иван Павлович 🔍 🔹					
-Комиссия	Расчетный счет расчетный счет 🗸					
1	🖗 Позиция расхода					
Тип расхода интернет						
	Код-во 1,00 💭 Ед. ШТ 🖂					
	Цена 100,00 😴 Сумма 100,00 💭 Вал. грн. 🗸					
	✓ Ок Хотмена					
	0,00					
Заметки	Оплата от Король Ю.С.					
	Контроль наличия средств 🗌 🗸 🗸 🗙 Отмена					

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

01.03.2012

🗊) Обновить...

30.03.201

"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 зарплаты 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:

a) 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:

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".

🛓 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 группир	ровки по этой колонке					
1	№ сист. Отдел	Должность					
Отдел кадров	9						

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

- [Отдел ка	одров] Отделы Должности			
Добавить	ol изненить 🔀 Удалита	🛛 🗷 Экспорт 🍓 Печать		
жестите сюд	а заголовок колонки для	группировки по этой колонке		
№ сист.	Отдел	Должность	600	Логин
218	Турнан	нензвестно	100000000000000000000000000000000000000	A6655
222	Бухгалтерия	бухгалтер	Pleshyvtsova	201090
217	Турнан	H&H3&&CTH0	eccentecteteccet	5
220	Typitair	NOHIDOCTNO	Sincey and	Sieceyzeev
183	Pexnamu	водитель	Benineco B.B.	Girdenn
207	Туризи	менеджер (Европейск	Дроняева К.Ю.	Кристина
216	ИТ-отдел	директор ген.	иванов иван ивановичб	nrepa
215	ИТ-отдел	директор ген.	Иванов1 Иван Иванович	ivan1
180	Toronton	fyxranteo coas.	Konesco C.B.	TVTHINDDOC

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

ФИО	Краснокутская Ирина Витальевна		Фото	2	
Должность	менеджер	VX	Ø		
Отдел	Туризм	VX	×		
Логин	krasnokytskaya		Подпись	Þ	
ID Amadeus			Ø		
ID Galileo			×		

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:

😨 Сотрудник		X
Основное Дополни	тельно	
Дата рождения	28.01.1985]
Паспорт (серия, №)	MH 235818	
Кем выдан	м РО ГУМ ВД Украины в Харьковской обл.	
Дата выдачи	19.11.2008	
инн	1023589483	
	Адрес	
	✓ ОК	

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

👌 Адрес		2
Тип адреса	Почтовый 🕑 Основной 🗸	
Страна	Украина	
Область	Харьковская обл. 💌 🗙	
Город	Харьков	
Индекс	61064 а/я	
<u>Улица</u>	Проспект Людвига Свободы	
<u>Улица англ</u>		
дом	48 корп 7	
Адрес	61064 Украина, Харьков, Проспект Людвига Свободы 48/45 корп. 7	<-
Адрес англ.	1	<-
	¥	
	✓ Ок Уписна	

Нажать "Ок" и изменения отразятся в таблице:

🛱 Файл Стиль Окна Помо	щь					
Танель управления 📮	× (отрудники	Отделы Должности			
*	۵Г.	Лобавить	« Изменить X Удапить	📓 Экспорт 🚵 Печать		
Справочники		доссыпте	States 1 () House			
-	П	оместите сю,	да заголовок колонки для г	руппировки по этой колонке	9	
		№ сист.	Отдел	Должность	Ф.И.О.	Логин
Отдел кадров	2					
		185	Продажа билетов	менеджер	anna	anna
Юридические лица		188	Продажа билетов	бухгалтер глав.	ivanov	iv
		175	Продажа билетов	бухгалтер	kos	kos
<u> </u>		192	Түризм	бүхгалтер	kostya	kostya
Физические лица		194	ИТ-отдел	водитель	test	test
1		0	неизвестно	неизвестно	web	web
		9	ИТ-отдел	неизвестно	Администратор	admin
Перевозчики		213	Продажа билетов	бухгалтер	Гера А.Н.	547587685
a la		187	неизвестно	неизвестно	Дита	Dima
Enuna		208	Туризм	менеджер	Добыш Алексей Евгеньевич	alex
Danky		205	неизвестно	неизвестно	Иванов Василий	ivanov1
7		200	неизвестно	менеджер	Иванов Иван Иванович	Ivanov
Отели		178	неизвестно	менеджер	Ирина	inina
		209	Туризм	директор ген.	Кожина Анна Владимировна	Гриша Миш.
2		207	Түризм	директор фин.	Король Ю.С.	user17
Услуги (товары)	•	218	Туризм	менеджер	Краснокутская Ирина Витальевна	krasnokytsk.
		211	Агентский	менеджер	Лучший менеджер	Панас
		174	ИТ-отдел	менеджер	Оксана	oksana
Валюта			-			

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".

🚵 Overia® CRM Systems - Tourism						
ើ Файл Стиль Окна По	мощь					
Панель управления						
*						
Справочники						
The second secon						
Отдел кадров	V					
	F					



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 пиктокоторую можно перемещать граммами,

🚊 Overia® CRM Systems - Tourism - [3apı 🙅 Файл Стиль Окна Помощь Панель управления гегистрация 🕷 ПО желанию Зарплаты

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 "Зарплат" и ее экспорт в документ формата ".xls". Далее нажать "Добавить".

ırisr	rism - [Зарплаты]									
								_ & ×		
÷	📲 Добавить 🖇 Изменить 🗙 Удалить 📓 Экспорт 🍓 Печать 🕴 Декабрь 2011 г. 💟 - 🛛 Январь 2012 г. 💟 📀									
По	местите сюда заголово	эк колонки для гр	уппировки по этой к	колонке						
	За месяц	Дата	На карточку	К выдаче	вал.	Организация	Сист. №	Расч. счет		
4										

В поле оклад ввести сумму, рассчитанную ранее.

🧟 Зарплата								_	
Организаци	19 Overia Tour LTD			\sim	За месяц	, Январь 20)12г. 🔽		
Расчетный сче	ет 0100*system грн.	Приват Банк		\sim	Дата выплать	, 23.01.2	012 🔽		
Комиссия	🔲 Комиссия сумм	ой 9	% 1,00	A V	Сумма	21,0	0 🔷	Сурс	•••
+ X				\checkmark					
- C	отрудник	Оклад	Валюта	Курс	Премия	На карту	К выдаче	вал.	T_
Дима		0,00	грн.	1,00	0,00	0,00	0,00	грн.	
Добыш Але	ксей Евгеньевич	0,00	грн.	1,00	0,00	0,00	0,00	грн.	
Иванов Вас	илий	0,00	грн.	1,00	0,00	0,00	0,00	грн.	
Иванов Ива	ан Иванович	0,00	грн.	1,00	0,00	0,00	0,00	грн.	
Ирина		0,00	грн.	1,00	0,00	0,00	0,00	грн.	=
Кожина Анн	на Владимировна	0,00	грн.	1,00	0,00	0,00	0,00	грн.	
Король Ю.С	Ξ.	0,00	грн.	1,00	0,00	0,00	0,00	грн.	
🕨 Краснокутс	жая Ирина Виталь	1 311,04	грн.	1,00	0,00	0,00	1 311,04	грн.	
Лучший мен	неджер	0,00	грн.	1,00	0,00	0,00	0,00	грн.	
Оксана		1 000.00	\$	8.35	0.00	500.00	7 850.00	грн.	
						2 100,00	20 371,04		\sim
	Контроль наличия средств 🗌 🗸 🖍 💥 Отмена								

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

u	urism - [Зарплаты]									
ь										
-	🖞 Добавить 🕉 Изменить 🗙 Удалить 📓 Экспорт 🍓 Печать 🕴 Декабрь 2011 г. 🔽 - 🛛 Январь 2012 г.									
	Поместите сюда заголово	к колонки для гр	уппировки по этой к	олонке						
За месяц Дата На карточку К выдаче вал.					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 сформирование 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 услу-гами;

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 сопутствует 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 рекламних 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**".

F	Рассылки Шаблоны Тематики рассылок Текущие отправки						
÷	🖶 Новая тематика 🦽 Редактировать 🗙 Удалить						
П	Поместите сюда заголовок колонки для группировки по этой колонке						
	Тематика	Описание					
4							
	Тема Днепропетрвске Тема Днепропетрвске						
Þ	Римские каникулы	Места, где можно загадать желание					

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

ſ	Редактирование	тематик
	Тематика: Описание:	Римские каникулы Места, где можно загадать желание
		VOk 💥 Отмена

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".

	Рассылки Шаблоны	Тематики рассылок	Текущие отправки	
ſ	🐈 Новый шаблон 🤞	Редактировать 🗙 У	далить	

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.

Редактирование шабл	юна			x	
Название шаблона: Загадай желание в Риме					
Тематика:	Тематика: Римские каникулы				
Тема письма:	мечты сбываются				
Редактор HTML Ре	дактор ТХТ				
ж к <u>п</u> з [🗄 🗐 🗍 Шрифт:	- Размер:	• Рисунок Ссылка HTML -> TXT		

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 ^{С Редактировать}; для удаления – ^{Удалить}.

P	Рассылки Шаблоны Тематики рассылок Текущие отправки					
÷	Новый шаблон o Редактировать 🗙 Удалить					
	Тематика 🔨					
	Название шаблона	Тема сообщения				
4						
	🖻 Тематика: Римские каникулы					
•						
	загадай желание в Риме	мечты соываются				

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

Рассылки 🛛 Шаблоны 🕅 Тематики рассылок 🖷 Текущие отправки						
🖶 Новая рассылка 🦽 Изменить 🗙 Удалить 🛷 Обновить 💷 Разослать 1. Актуальные 💿 🔻						
Тематика 🔨						
Рассылка	Используемый шаблон	Куратор	Начало периода	Окончание периода	Актуально	
V						

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.

Редактирование рассылки				
Главная Группы				
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			
	✓ Ок			

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

Pe	ед	актирование рассылки лавная Группы		
	Па	местите сюда заголовок колонкі	и для группировки по этой колонк	ie -
		Название группы	Примечание	Участие
	I	клиенты		
		конкуренты		
		VIP		
		клиенты Запорожье		
		горноліжники		
		Партнеры Греция		
		ТУРАГЕНСТВА		
			L	✓ Ok ХОТМЕНа

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

(
1	Рассылки шаолоны Тематики рассылок Текущие отправки					
	🖶 Новая рассылка া Изменить 🗙 Удалить 🛛 💞 Обновить 📄 💷 Разослать 🗧 1. Актуальные 💿 🝷					
	Тематика 🔨					
ſ	Рассылка	Используемый шаблон	Куратор	Начало периода	Окончание периода	Актуально
	4					
	🖻 Тематика: Римские каникулы					
	▶ Рим	Загадай желание в Риме	web	01.02.2012	31.03.2012	

и нажимает кнопку "Разослать"

Рассылки	Шаблоны	Тематики рассы	лок 📗 Текущие отправки			
🐈 Новая	рассылка 🍕	🖇 Изменить 🗙	Удалить 🛛 💎 Обновить	🖃 Разослать	1. Актуальные	•

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 "ОВЕРИЯ-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 "ОВЕРИЯ-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

Α

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 бать 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.

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.

ІАТА – 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 авиакомпанииоператора 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 "ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ" контрагентами являются физические лица, юридические лица, банки, перевозчики, отели.

"Коэф. (Кф.)" – коэффициент комиссии, который начисляется по следующей формуле: коэф = 100*(100 + 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.

Μ

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.

128

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.

Ρ

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 CRMстратегии 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 бать 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 (технологи 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	
Бронирование тура	6
Бронирование авиабилетов	46
Бронирование блока мест в самолете	46
Бронирование номеров	64
B	
Величина расходов туристами	11
Вкладка "Отели"	12
Вкладка "Адрес"	13
Вид размещения	14
Вкладка "Типы отелей"	14, 15
Вкладка "Типы размещений"	
Вкладка "Типы питания"	
Виды транспорта в туризме	
Вкладка "Модели транспорта"	24, 26
Вкладка "Классификация мест в транспорте"	24, 26
Внутренний, въездной, выездной туризм	31
Вкладка "Типы документов"	34
Вкладка "Виды деятельности"	
Виды договоров	41
Виды мест в самолете	46
Вкладка "Заказы"	44
Вкладка "Продажа-возврат билетов"	53
Вкладка "Бронирование отеля"	69
Вкладка "Каталог отчетов"	
Выставка	
Валютные колебания	
Г	
Гарантированное бронирование	65
Д	
Дестинации	
Дополнительные услуги	23
Договорные отношения	41
Договор с авиакомпаниями на квоту мест	47
Дерево расходов	

E
Единый социальный взнос
К
Компании-перевозчики
Классы обслуживания и бронирования на средствах передвижения128
Критерий успешности транспортных компаний
Консолидатор
Л
Логистическая цепь "туроператор – турагентство – турист"
Легализация предпринимательской деятельности
Μ
Модели транспортных средств
Модуль "Справочники"
Модуль "Билеты"
Модуль "Чартерные рейсы"57
Модуль "Туризм"
Международные контакты74
Модуль "Отчеты"
Модуль "Администрирование"90
Модуль "Органайзер"115
Минимальная заработная плата105
Модуль "Финансы"
н
Налог на доходы физических лиц105
Налоговая социальная льгота106
Ο
Объем туристического потока11
Организация услуг питания18
Особенности меню для представителей различного
вероисповедания
Организационно-правовые формы предпринимательской
деятельности
Отчеты по продажам75
Организационные структуры предприятий91
П
Поисковые системы
Показатели номерного фонда отеля11

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

Ρ

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

-
Туристический макрорегион10, 11, 14
Туристическая привлекательность стран10
Тип гостиниц13
Тип номеров
Тип питания
Типы и виды виз Шенгенской зоны
Трансфер
У
Уровень популярности транспортных компаний
Услуга перевозки
Уставные документы41
Управление временем
Φ
Формирование и продвижение международных туристических
услуг
Функциональные сферы деятельности туроператоров
Функциональные обязанности сотрудников различных уровней
управления
Фонд заработной платы90
Ч
Чартерные перевозки60

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 социальнокультурном 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 pecypc]. – 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.

25. Про Державну національну програму "Освіта" ("Україна XXI 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.

138

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, m. Kön, rpomert Repenant, 10, ren. (044) 486-24-42, dure (044) 236-10-49, ministry@mon.gov.ua.

sig 09.06.11 No 1/9-456

на №_____ від _____

Керівникам вищих навчальних закладів І-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 білыш ніж у десятьох 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 Хриппий 236-12-24

Egym.

C. M. Cynima

Версии продукта "ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ"



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



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





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.**