

**Евсеев Мария Александровна**

студентка

**Серебрякова Татьяна Александровна**

канд. экон. наук, доцент

ФГБОУ ВО «Тихоокеанский государственный университет»

г. Хабаровск, Хабаровский край

## **ПРЕИМУЩЕСТВА И НЕДОСТАТКИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМОГО В СФЕРЕ ТУРИЗМА**

***Аннотация:** в работе рассмотрены основные программные продукты, используемые в деятельности менеджеров в сфере туризма. Проанализированы проблемы внедрения программных комплексов в организацию. Произведена оценка информационных систем на соответствие стандарту ERP-систем. Предложены направления развития программных продуктов туристской деятельности.*

***Ключевые слова:** туризм, программное обеспечение, информационное обеспечение, программный продукт, автоматизация, туристский продукт.*

На сегодняшний день актуальной задачей является выбор программного обеспечения, которое бы отвечало всем необходимым требованиям, предъявляемым организацией. В настоящее время программные продукты стремительно внедряются в туристскую отрасль, и их использование становится обязательным условием повышения конкурентоспособности любой туристской организации.

Одной из отличительных черт среды туристского бизнеса является большой объем и разнообразие информационных потоков, которое сопровождается их постоянным обновлением и высокой скоростью выполняемых процедур. Информационные взаимосвязи существуют между всеми участниками рынка туризма, при этом особое внимание уделяется информации, предназначенной для конечных пользователей (туристов) [1]. Это обусловлено характерными особенностями туристского продукта и потребностью предоставления наиболее исчерпывающей информации для потенциальных клиентов. Качество программного

обеспечения туристской деятельности является важнейшим фактором, который непосредственно влияет на качество туристских продуктов и услуг. Исходя из этого, особое значение должно быть уделено информационной составляющей, в частности, информационному обеспечению туризма [2].

Процесс усовершенствования информационного туризма представляет большую значимость в решении социальных проблем. Потребность развития способов предоставления туристических услуг способствует повышению качества образования, улучшению системы обслуживания, внедрению новых средств автоматизированной обработки информации. Развитие рыночных взаимоотношений стимулировало процесс формирования туристских организаций и рынка туризма, темпы информатизации и компьютеризации достигли значимых масштабов. Появились научно-исследовательские центры, средние и высшие учебные заведения, выполняющие подготовку квалифицированных специалистов в отрасли туризма. Создание научной школы исследований сферы туризма привело к объединению трудов ученых и практиков, научные работы которых внесли огромный вклад в разработку теоретических и методологических основ туристской деятельности: И.Д. Афанасенко, В.И. Азара, Н.Б. Биржакова, Е.И. Богданова, Ю.И. Блохина, Л.А. Волковой, В.Г. Гуляева, В.Н. Ивановой, Г.А. Карповой, А.Т. Кириллова, Ю.В. Кузнецова, Е.В. Масловой, Н.А. Ноисенко, В.И. Никифорова, В.К. Потемкина, Н.В. Савоярова, В.Ф. Шматченко [3].

Применение современного информационного обеспечения в сфере туризма позволяет с помощью автоматизации основных задач (управление продажами и расчетами с клиентами и поставщиками, управление и прогнозирование продаж) повысить эффективность бизнес-процессов и финансовые показатели, качество обслуживания и достичь высокого уровня сервиса в предоставлении туристского продукта.

Каждый программный продукт содержит в себе различные модули для автоматизации деятельности организации. Для анализа были выбраны основные программные комплексы, используемые фирмами при предоставлении туристических услуг.

Была проведена оценка программных продуктов на соответствие стандартам ERP-систем. В таблице 1 приведено сравнение модульности программных продуктов с модульностью туристского информационного обеспечения ведущих отечественных разработчиков «Мастер-тур» фирмы Мегатек, «Само-тур» фирмы Само-Софт.

Таблица 1

## Сравнение программных продуктов по стандарту ERP

Основные модули	Мастер-тур	САМО-тур	SP-проект	IC-проект	Cals-проект
1. Банк/ Касса	Есть	Есть	Нет	Есть	Есть
2. Покупки и Поставщики	Есть	Есть	Нет	Нет	Нет
3. Продажа и Клиенты	Есть	Есть	Нет	Есть	Есть
4. Менеджер Контактов	Есть	Есть	Есть	Есть	Есть
5. Управление продажами	Есть	Есть	Нет	Есть	Есть
Итого число модулей	5	5	1	4	4

Из таблицы 1 видно, что наиболее полно соответствуют стандарту ERP-систем программы Мастер-тур и САМО-тур, которые являются лидерами по обеспечению организаций сферы туризма автоматизированными комплексами программных продуктов.

Можно отметить, что представленное профессиональное программное обеспечение для туристской отрасли в полной мере не соответствует стандарту ERP-систем.

В результате анализа приведенных информационных систем, можно прийти к выводу о том, что программные продукты сферы туризма в основном ориентированы на взаимодействие с клиентом. В связи с тем, что рассмотренные программные продукты нацелены на работу с туристом, упускаются многие модули, необходимые для полноценного функционирования организации. И, также можно отметить, что в большинстве своем у организаций уже внедрена какая-либо информационная система, например, фирмы 1С. Вследствие этого, для таких фирм, рекомендуется использовать комплекс программного обеспечения,

включающий в себя совокупность программ автоматизированной обработки информации, совместимых между собой. Например, Мастер-Тур – 1С Бухгалтерия, Само-Тур – Инфобухгалтер.

Так как сочетание программных продуктов различных фирм не всегда дает необходимый результат, то есть возникает несовместимость, то это может привести к непредвиденным издержкам. В связи с этим компаниям-разработчикам информационного обеспечения туристической деятельности необходимо рассмотреть возможность внедрения дополнительных модулей в программные продукты для полноценной автоматизации организации с помощью одного программного комплекса.

### ***Список литературы***

1. Кизим А.В. Информационные технологии в туризме [Текст]: Учебно-методическое пособие / А.В. Кизим. – Астрахань: Астраханский государственный университет, Изд-ий дом «Астраханский университет», 2011. – 146 с.
2. Морозова Н.С. Информационное обеспечение туризма [Текст]: Учебник / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, А.Д. Чудновский. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 288 с.
3. Пехтерев А.Г. Развитие рынка информационных услуг в сфере туризма / А.Г. Пехтерев [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.dslib.net](http://www.dslib.net)