

класифікації методів адміністративного менеджменту. [Електронний ресурс].

Режим доступу : <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=1952>

2. Ефективність діяльності органів місцевого самоврядування: взаємодія та відповідальність. Регіональний філіал Національного інституту стратегічних досліджень. Донецьк :Цифрова типографія, 2012. 64с.

3. Кальниш Ю., Штика Л., Козюра І. Актуальні проблеми професіоналізації посадових осіб органів місцевого самоврядування в Україні. Вісник державної служби України. 2005. № 4. С. 55-60.

4. Корженко В.В., Мельтюхова Н.М. Особливості управлінської діяльності. Теорія та практика державного управління : зб. наук. пр. Вип. 2 (29). Х. : ХарРІДУ НАДУ, 2010. С. 7-17.

5. Лаврук О.С., Лаврук В.В. Методичні підходи до формування та реалізації системи управління персоналом органів публічного управління [Електронний ресурс]. Електронне фахове видання «Державне управління: удосконалення та розвиток», 2018. №9. URL: http://www.dy.nauka.com.ua/pdf/9_2018/22.pdf.

Смоляк Андрій

Студент 4 курсу спеціальності «Туризм»,
Науковий керівник: **Марусей Т. В.**,
к.е.н., доцент кафедри туризму
та готельно-ресторанної справи
Кам'янець-Подільський національний
університет імені Івана Огієнка,
м. Кам'янець-Подільський

ВИКОРИСТАННЯ ПРОГРАМНОГО КОМПЛЕКСУ «ОВЕРІЯ- ТУРИЗМ» В ТУРИСТИЧНІЙ ІНДУСТРІЇ

Сучасний рівень розвитку туристичного бізнесу і жорстка конкуренція в цій галузі надають особливу важливість інформаційним системам туристичних агентів і операторів [1]. Функціональні можливості цих систем повинні забезпечувати введення, редагування і зберігання інформації про

тури, готелі, клієнтів, про стан заявок; передбачати виведення інформації у формі різних документів: анкет, ваучерів, списків туристів, описів турів, готелів; розраховувати вартість турів з урахуванням курсу валют, знижок, контролювати оплату турів, формування фінансової звітності, експорт-імпорт даних в інші програмні продукти та інші можливості.

Розробкою спеціалізованих програмних продуктів для туристичного бізнесу в даний час займаються в основному російські фірми: «Мегатек» (програми «Майстер-Тур», «Майстер-Агент»), «Аріма-Софт» (програми TurWin, «Чартер», «ОВІР»), «Само-Софт» (програма «Само-Тур»), «Туристські технології» (програма комплексної автоматизації «Туристський офіс»), «Інтур-Софт» (програма «Інтур-Софт»), ANT-Group (система ANT-Group), «Рексофт» (комплекс «Едельвейс», «Барсум», «Реконлайн»), україно-російська корпорація «Парус» (програми «ПарусТуризм», «Парус-Готель») та ін. В Україні національним лідером у розробці спеціалізованого програмного забезпечення, призначеного для автоматизації всього процесу діяльності в туристичному бізнесі, є компанія «Оверія» [2]. В даний час програмний комплекс «Оверія-Туризм» активно використовується в багатьох туристичних компаніях України і ближнього зарубіжжя [3]. Одним з його переваг є синхронізація з глобальними системами бронювання Amadeus, Galileo і Sabre, що звільняє турфірми від необхідності використання додаткового спеціалізованого програмного забезпечення.

Система «Оверія-Туризм» представляє собою модульне рішення для автоматизації роботи з клієнтами туристичних компаній. Вона дозволяє організувати роботу як великих, так і малих туристичних фірм та агентств. Мета використання спеціалізованого програмного комплексу «Оверія-Туризм» – автоматизація всього циклу діяльності турфірми, забезпечення економії часу керівників і співробітників, спрощення роботи з оформлення документації, зменшення ймовірності помилок у роботі персоналу [3, 4].

Це програмне забезпечення представляє собою механізм обліку, контролю та управління бізнесом, без якого неможливо говорити про

розвиток туристичної компанії. Основним призначенням програми є внутрішньоофісна автоматизація фірми: облік замовлених туристами турів, оформлення заявок туристів, підготовка заявок для бронювання і підтверджень покупцям і партнерам, створення турпакетів з різного набору послуг, розрахунків прайс-листів і підготовку їх до друку, облік оплат, виданих дисконтних карт, облік постійних клієнтів, телефонних дзвінків з побажаннями, візуальний контроль продажу квотованих послуг, отримання актуальних звітів про діяльність компанії, можливість друку всього пакету документів, які видаються клієнту і відсилаються партнерам, можливість інтеграції «клієнт-банк», аналіз індивідуальної роботи кожного співробітника туристичної компанії, як в кількісному, так і в якісному вираженні, система повідомлень і нагадувань, що дозволяє всім користувачам програмного комплексу обмінюватись повідомленнями, контроль завантаження рейсів, друк прайсів, бронювання, при необхідності зв'язок з бухгалтерською програмою, ведення таблиці обліку доходів і витрат [3].

Основне питання, яке допомагає вирішити програма в роботі туристичних фірм, – це можливість оперативного і стратегічного контролю. Завдяки автоматизації керівник в будь-який момент часу може швидко оцінити ефективність витрат, прибутковість або збитковість на різних рівнях бізнесу. Перевагами, які надає туристичним компаніям використання програмного комплексу «Оверія-Туризм», є: контроль замовлених туристами турів; облік даних клієнтів і партнерів; формування повного пакету документів для клієнтів; можливість відстеження боржників; легкість звірки з клієнтами та постачальниками; економія часу на складання звітів про діяльність компанії.

Класична версія програми складається з наступних дев'яти програмних модулів [4]: «Адміністрування», «Довідники», «Фінанси», «Туризм», «Квитки», «Чартерні рейси», «Звіти», «Організатор» та «On-line» («Онлайн продаж туристичних послуг»).

На рис. 1 представлено скріншоти інтерфейсу програми «Оверія-Туризм» при роботі в модулях «Чартерні рейси» (на прикладі облік викуплених місць в транспорті);

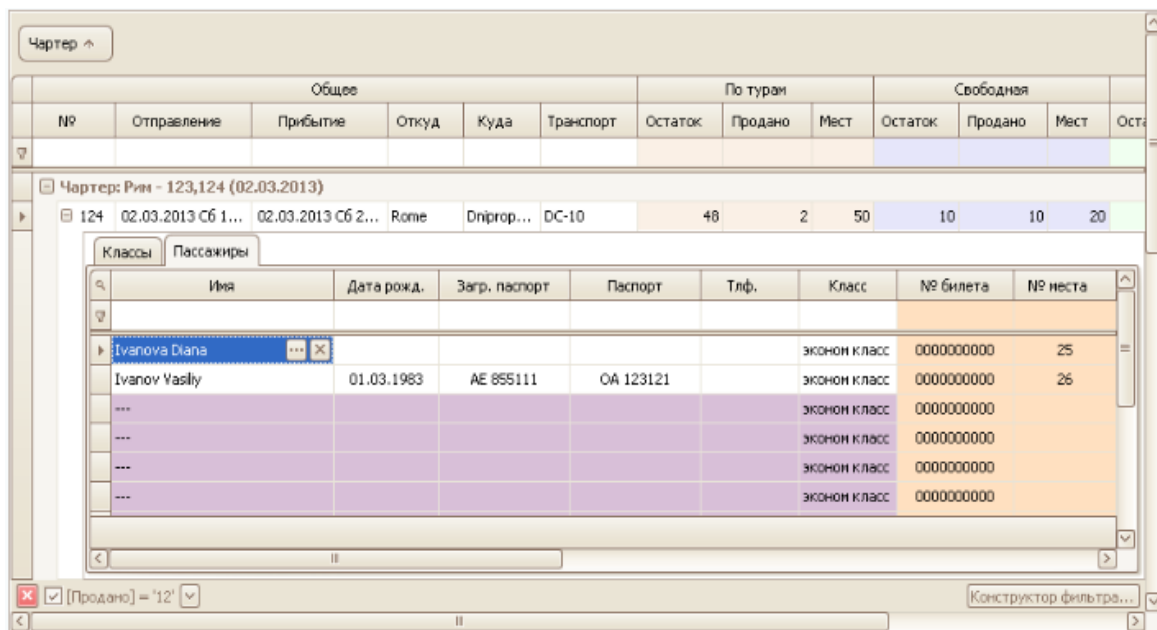


Рис. 1. Скріншоти інтерфейсу програмного комплексу «Оверія-Туризм»: а – при роботі в модулі «Чартерні рейси» (Облік викуплених місць в транспорті);

Надамо коротку характеристику кожного з модулів програми «Оверія-Туризм» [4]:

1. Модуль «Адміністрування» – дозволяє управляти настройками системи та правами користувачів (налаштовувати для кожного співробітника туристичної компанії свій рівень доступу до розділів та можливостей системи, необхідних для його роботи).

2. Модуль «Довідники» – містить всю довідкову інформацію, необхідну для повноцінної роботи туристичної компанії. Інформація, занесена в довідники один раз, використовується в подальшому при роботі всіх інших функціональних розділів програмного комплексу.

3. Модуль «Фінанси» – дозволяє швидко оцінити фінансовий стан туристичної компанії. Не будучи бухгалтерською, програма надає гнучку можливість контролювати і враховувати рух грошових потоків компанії.

4. Модуль «Туризм» – основний модуль для роботи менеджерів з туризму, з можливостями повністю вести тури або продавати окремі послуги. Також в цьому модулі є розширені можливості, що дозволяють складати прайси компанії, формувати операторські спецпропозиції, управляти бронюванням місць у готелях.

5. Модуль «Квитки» – призначений для роботи менеджерів з продажу квитків. Дозволяє повністю контролювати наявність квитків та оформляти їх продаж. 6. Модуль «Чартерні рейси» – модуль, призначений для ведення чартерних рейсів, формування та перегляду розкладу чартерів.

7. Модуль «Звіти» – за допомогою ефективної системи аналізу різних показників за обрані періоди надає керівнику оперативну та актуальну інформацію про діяльність туристичної компанії в кількісному і в якісному вираженні.

8. Модуль «Організатор» – допомагає створити власну E-mail розсилку, нагадує про дні народження клієнтів та надає можливість вести повну історію спілкування з клієнтами та партнерами.

9. Модуль «On-line» або «Онлайн продаж туристичних послуг» – дозволяє організувати онлайнпродаж туристичних послуг – новий канал реалізації туристичного продукту, що підвищує престиж, конкурентоздатність та рентабельність компанії.

Таким чином, використання програмного комплексу «Оверія-Туризм» дозволяє покращити роботу туристичної фірми шляхом автоматизації всього виробничого циклу. Так як в даний час постійно зростає кількість туристичних компаній, які використовують програмний комплекс «Оверія-Туризм», з'явилася необхідність у фахівцях, здатних грамотно і ефективно використовувати засоби автоматизації туристичного бізнесу.

Список використаних джерел:

1. Заря І. В. Ефективність управління туристичною діяльністю в контексті розвитку інформаційних технологій / І. В. Заря // Науковий вісник Інституту міжнародних відносин НАУ. Серія : Економіка, право, політологія,

туризм : зб. наук. статей. – К. : Вид-во НАУ «НАУ-друк», 2010. – Вип. 1. – С. 113–119.

2. ООО «Оверия» [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.overia.com>.

3. «Оверия-Туризм»: программный комплекс для туристических агентств и туроператоров [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.overiatourism.com>.

4. Информационные системы и технологии в туризме. Программный комплекс «Оверия-Туризм» : учеб. пос. для студентов специальности «Туризм» всех форм обучения / В. С. Пономаренко, И. А. Золотарева, В. Е. Ермаченко и др. – Х. : ИД «ИНЖЭК», 2011. – 404 с.

Созанська Ганна

Студентка 4 курсу спеціальності «Туризм»,
Науковий керівник: **Марусей Т. В.**,
к.е.н., доцент кафедри туризму
та готельно-ресторанної справи
Кам'янець-Подільський національний
університет імені Івана Огієнка,
м. Кам'янець-Подільський

АВТОМАТИЗАЦІЯ ТУРОПЕРАТОРСЬКОГО БІЗНЕСУ

Серед найважливіших досягнень сфери туризму стала її комп'ютеризація. Персональний комп'ютер та мережа Інтернет дали змогу створювати загальнодоступну, надзвичайно інформаційно містку, та, порівняно з іншими інформаційно-технологічними системами, дешеву й швидко інформаційну інфраструктуру, їх доступність та надійність сприяли входженню у всі сфери суспільства нових інформаційних технологій, які повною мірою забезпечили ріст продуктивності у сфері послуг.

Впровадження сучасних інформаційних технологій в туристичну сферу — необхідна передумова не тільки її розвитку, а й нормального існування. Туристичний продукт розробляється, пропонується, замовляється, продається