

Ә. С. Ақтымбаева

ТУРИЗМДЕГІ АҚПАРАТТЫҚ  
ҚАМТАМАСЫЗДАНДЫРУ

*Оқу құралы*

ӘОЖ 338.48 (075.8)

КБЖ 65.433 я 73

А 38

*Баспаға әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университеті  
география және табиғатты пайдалану факультетінің  
Ғылыми кеңесі және Редакциялық-баспа кеңесі  
шешімімен ұсынылған  
(№1 хаттама 29 қыркүйек 2017 жыл)*

**Пікір жазғандар:**

география ғылымдарының докторы, профессор **Ш.М. Надыров**  
география ғылымдарының докторы, профессор **О.Б. Мазбаев**  
профессор м.а., география ғылымдарының кандидаты **А.Е. Молдағалиева**

**Ақтымбаева Ә.С.**

А 38 Туризмдегі ақпараттық қамтамасыздандыру: оқу құралы  
/ Ә.С. Ақтымбаева. – Алматы: Қазақ университеті, 2017.  
– 92 б.

**ISBN 978-601-04-2894-2**

Бұл оқу құралы туризм мамандығына оқылатын студенттерге арналған. Оқу құралы 5В090200 – «Туризм», 5В091200 – «Мейрамхана ісі және қонақ үй бизнесі» мамандықтары бойынша «Туризмдегі ақпараттық қамтамасыздандыру» пәнінің бағдарламасына сай құрастырылған. Оқу құралында берілген дәрістер студенттердің өзіндік жұмыстарын жасауға көмектеседі.

Оқу құралы университеттер мен институттардың туризм, қызмет көрсету, мейрамхана ісі және қонақ үй бизнесі саласында қызмет етуші мамандарға арналған.

**ӘОЖ 338.48 (075.8)**

**КБЖ 65.433 я 73**

ISBN 978-601-04-2894-2

© Ақтымбаева Ә.С., 2017

© Әл-Фараби атындағы ҚазҰУ, 2017

## АЛҒЫ СӨЗ

Оқырманның назарына ұсынылып отырған «Туризмдегі ақпараттық қамтамасыздандыру» оқу бағдарламасына автор өзінің жинақтаған туризм саласына қатысты әдістемелік тәжірибесін, туристік бизнесті ұйымдастыруға байланысты шаруашылық саясаты мен туристік кәсіпкерлік жүйесінің даму бағыттарын, туристік бизнес ісінің қазіргі кездегі жағдайын ашып көрсетуді мақсат еткен.

Қазіргі заман талабына сай туризм индустриясы, тұрақсыз өзгеріп отыратын нарық жағдайына бейімделген жоғары білікті мамандар даярлауды қажет етеді. Өз қызметі саласында теориялық және тәжірибелік тұрғыдан жан-жақты қабілетті әрі сауатты кәсіпкер ғана мол жетістіктерге қол жеткізеді. Қазіргі таңда туризм саласындағы ақпараттық технологияларға арналған көптеген батыс, Ресей ғалымдарының еңбектері жарық көруде. Бұл еңбектердің көбі батыс елдерінің тәжірибесінде және нарықтық экономикада дамыған кәсіпорындар негізінде құрылған. Бірақ халықаралық туризм индустриясы тәжірибесіндегі басқару модельдері дамымаған инфрақұрылымның және кадрлардың жетіспеуіне байланысты біздің жағдайда қолданысқа енуі екі талай. Осыған орай, «Туризмдегі ақпараттық қамтамасыздандыру» пәнінің бағдарламасы отандық ғылымда өзге елдердегі туристік индустриядағы маңызды тәжірибе негізінде құрылған. Курс ақпараттық технологиялар, резерв және брондау жүйелері бойынша қамтамасыз ету сияқты базалық пәндер оқудың негізгі бөліктерінің бірі болып табылады.

Тәжірибелік сабақтар кезінде студенттер туризм саласындағы резерв және брондау жүйелері бойынша көптеген ақпарат және тәжірибе, олардың бір-бірімен байланыстар механизмдері, инфрақұрылым нысандарында туристерге қызмет көрсету сапасын бағалаумен танысады және нарық экономика жағдайында туроператорлардың әсерлі көрсеткіштерін анықтайды.

## КІРІСПЕ

«Туризмдегі ақпараттық қамтамасыздандыру» оқу бағдарламасында студенттер келесі қабілеттерді меңгеруі қажет:

- туризм және қонақжайлық саласындағы қазіргі заманғы ақпараттық технологиялардың құрылымы мен жалпы схемасын функционалдауды білу;
- қонақ үй және туристік бизнестің сандық және сапалық көрсеткіштерін арттыру мақсатында сауатты бағдарлай алу, өңдеу, түсіндіру, нақты экономикалық жағдайларды, ақпаратты талдауға бейімделу;
- туризм және қонақжайлық саласында қазіргі заманғы ақпараттық технологияларды ұсыну, олардың әр түрлі салада қолдану мүмкіндіктерін, сондай-ақ оларды пайдалану дағдыларын меңгеру;
- туризм және қонақ үй бизнес саласындағы менеджердің кәсіби қызметінің негізгі тәжірибелік құрал ретіндегі ақпараттық жүйелерімен жұмыс істеу дағдыларының болуы.

Пәннің мазмұны «Ақпараттық технологиялар» пәнінің логикалық жалғасы және туризмдегі ақпараттық технологиялармен байланысты пәндерді меңгеру үшін негіз болады.

Пәнді меңгеру нәтижесі мынадай құзыреттерге ие:

- басқару мәдениеті, ойлау қабілетімен қорыту, талдау, ақпаратты қабылдау, мақсаттарды қою мен оның жетістіктерге жету жолдарын таңдау;
- қазіргі заманғы қоғамды дамыту маңызын және ақпарат мәнін түсіну қабілеті;
- негізгі әдістерін, тәсілдерін және құралдарын алу, ақпаратты қайта өңдеу;
- сақтауды, ақпаратты басқару құралы ретінде компьютермен жұмыс істеу қабілеті;
- жаһандық компьютерлік желілерде ақпаратпен жұмыс істеу, ақпараттық қауіпсіздіктің негізгі талаптарын сақтау, оның ішінде мемлекеттік құпияны қорғау қабілеті;
- жаңа ақпараттық және коммуникациялық технологиялар негізінде тұтынушының талаптарына сәйкес қонақ үй өнімін әзірлеу және ұсыну дайындығы;

- тұтынушының талаптарына сәйкес қонақ үй өнімін қалыптастыру және жобалау қызметін өз бетімен әр түрлі ақпарат көздерін табуға және пайдалануға әзірлігі;
- тұтынушылардың талаптарына сәйкес қонақ үй өнім қызметін қалыптастыру мен ілгерілету ортасында дайын қолданбалы әдістерін қолдануға дайын болуы;
- ақпараттық-коммуникациялық технологияларды қолдана отырып, ғылыми-техникалық ақпаратты өңдеуге, табуға, талдауға қабілеті;
- қонақ үй қызметінде инновациялық технологияларды және тұтынушыларға қызмет көрсету, жаңа формаларды қолдануға дайындығы.

Сондай-ақ пәнді оқу нәтижесінде студент мынадай *білім* алуға тиіс:

- қонақжайлылық индустриясы саласындағы ақпараттық технологиялар және негізгі аспектілерін қолдану түсінігі;
- әр түрлі міндеттерді шешу үшін қазіргі заманғы ақпараттық жүйелердегі тәжірибелік дағдыларды пайдалану, талдау, жоспарлау және тиімді басқару;

*Іскерліктер:*

- теориялық: қонақ үй бизнесінде жүйелі түрде басқаруды жетілдіру, тиімділігін арттыру және жеделдету мақсатымен қазіргі заманғы ақпараттық технологиялардың негізгі бағыттарын білу;
- тәжірибелік: қонақ үй бизнес менеджмент саласында мәселелерді шешу үшін қазіргі заманғы ақпараттық технологияларды қолдануын білу; дағдылар;
- Microsoft Office бағдарламалар пакетімен жұмыс істеу әдістері мен құралдары; графикалық бағдарламалар пакеттерімен жұмыс істеу құралдары.

## ***1-тақырып. Брондау және резервті жүйелерге кіріспе***

**Мақсаты:** қонақ үй шаруашылығындағы автоматтандырылған басқару жүйелеріне кіріспе, негізгі түрлеріне сипаттама, ақпараттық технологиялардың даму тарихының ерекшеліктерін ашу.

### **Қарастырылатын сұрақтар:**

1. Қонақ үй шаруашылығындағы автоматтандырылған басқару жүйелеріне кіріспе.
2. Ақпараттық технологиялардың даму тарихы.
3. Ақпараттық технологияның жіктелуі.

**Түйін сөздер:** автоматтандырылған басқару жүйелері, брондау және резервті жүйелер, ақпараттық технологияның жіктелуі.

Қазіргі заманғы қонақ үйлер функционалдық бірліктер кешенін кұрайды және кәсіпорынның нарықтағы болмысы табысқа тәуелді болады. Қонақжайлылық саласындағы соңғы үрдістер мен бәсекелестерді ескере отырып, қызметкерлер мен қонақ үй кешенінің уақыттылығы мен дәлдігін қамтамасыз ету қажеттілігі арта түсуде. Бұл мәселені шешу жолы ол қонақ үйде автоматтандырылған жүйені енгізу, яғни қонақ үйге автоматтандырылған басқару жүйесін (АБЖ) (ағылшынша нұсқада Property Management System (PMS)) енгізу.

АБЖ қонақ үй кешендері интеграцияланған кешен болып табылады. Ол клиенттермен өзара тиімді іс-қимыл жасайды, оған іскер серіктестер мен туристік агенттіктер, корпоративтік клиенттер мен туроператорлар да жатады. Бұл жүйе бағасы қымбат болғанымен де, Microsoft корпорациясының зерттеуі бойынша көп қонақ үйлер батыста (көбінесе желілік) басқарудың жаңа жүйесін мерзімді енгізуде.

Бұл бәсекелестік пен технологиялық прогрестің өсуіне байланысты. Алғашқы жылдары қонақ үйде техникалық жабдықтарды орташа 7-9 жылда бір рет ауыстырса, ал қазір 3-5 жылда бір рет ауыстырады және қысқару процесі осы мерзім болып сақталады.

Ең танымал жүйе батыс жүйесі болып табылады. Олар: Micros Fidelio, Lodging Touch LIBICA, Hospitality Enterprise Resource Planning «Cenium», Epitome PMS, Amadeus PMS, OPERA; ресейлік жүйелер: Nimeta, Эдельвейс, Отель, KEI Hotel,

UCS Shelter, корпоративтік жүйелердің тиісті модульдері – Галактика және Парус.

Батыстың барлық бағдарламалық жеткізушілерінің көбінесе қонақ үйде өз PMS нұсқасы бар, ол алыстан пайдалануға арнайы есептелген болып саналады. Осы интернет технологияларды қолдана отырып, ASP (Application Server Provider) және «клиент-сервер» SQL (Standart Query Language) әзірленді. Ресейде бұл өнімдер KEI Hotel және Nimeta жүйелерімен ұсынылады.

Ресей қонақ үйлерінде автоматтандырылған жүйе 90-жылдардың ортасында енгізіле бастады. Отандық қонақ үй бизнесі бойынша автоматтандыру қызметі артта қалып, батыс қонақ-жайлылық индустриясына өз кезегін берді. Мариотт корпорациясы құрамында 300-ге жуық жоғары білікті мамандар бар. Олар әлем бойынша бағдарламалық даму мен бағдарламалық өнімді дамыту, сонымен қатар жұмыс технологиясын анықтап, атқарушы басқармалардың есеп жұмысымен айналысады.

Алайда мұндай өнімдерді ғана дамыту жыл сайын шамамен \$ 120 млн құрайды, бұл бір қонақ үйге кеткен шығын болып есептеледі.

Автоматтандырылған басқару жүйесінде қонақ үйлер инвестицияларын бағалауда үш негізгі критерий бар:

1. Бәсекелестік артықшылықтарына қол жеткізу.
2. Жұмыстың өнімділігін арттыру.
3. Қонақ үй ресурстарымен барынша пайдалану.

Қонақ үй жүйелерін автоматтандыруда негізгі талаптарға сай келеді:

- қуатты функционалдық мүмкіндіктері, тарифтік саясаты, нөмірлік қоры мен қонақтарға қызмет көрсету;
- қолдағы барлық қонақ үй қызметтерін сату арналары: интернет, GDS (Global Distribution System), call-орталықтары;
- қаржылық бақылау және аудиттің кең мүмкіндіктері;
- табыс орталықтарын басқару: нөмірлік қор, мейрамхана, бар, фитнес, кір жуатын бөлімі, бизнес орталығы;
- іс-шаралар өткізуді ұйымдастыру (конгрестер, банкеттер, конференциялар);

- интерфейстер болуы, жүйелер, автоматты авторизацияланған кредиттік карталар;
- перифериялық жүйелерде (интерактивті теледидар, телефон, құлыптар, минибар энергоменеджмент) интерфейс-тердің болуы;
- әуе компаниялардың бонусты бағдарламаларына тұрақты қонақтардың қатысу мүмкіндігі;
- туристік агенттіктердің комиссиялық төлемдерін есептеу;
- қонақтармен икемді жеке есеп айырысу жүйесімен топтық брондау мүмкіндігі;
- сенімділік пен тұрақтылықтан бас тарту;
- тәулік бойы қызмет көрсету;
- нарық талабына сәйкес жүйелердің үздіксіз дамуы.

Барлық осы мәселелер автоматтандырылған жүйелер арқылы шешіледі.

Жүйені таңдау қонақ үйдің параметрлеріне байланысты болады: нөмірлік қордың мөлшері, қосымша қызметтер (байланыс, ақылы телеарналар, электрондық кілттер, SPA), орналасқан жері, қонақтардың контингенті.

Қонақ үй қызметінде бағдарламалардың байланыс жолдары автоматтық телефон станцияларда (АТС): Alcatel, Ericsson, Siemens, NEC, Defnity, Meridian, GDX, Bosch, Panasonic жасалады. АТС болған жағдайда арнайы бағдарламалық қамтамасыз ету үшін қонақ үйлер жүйесі станцияны басқару функцияларын атқарады: online қоңыраулармен бір мезгілде тіркеу жасайды.

Бақылау жүйесіндегі ақылы телеканалдарға рұқсаты бар: General Satellite және Guest-Link.

Нөмірлерді қауіпсіздікті бақылау үшін электронды кілттер қолданылады. Бұл салада атақты жүйелер деп америкалық VingCard, шведтік Timelox, испаниялық TESA, италиялық CISA жүйелерді атасак болады.

Барлық АБЖ қонақ үйлердің негізі PMS немесе нөмірлерді басқару жүйесінің қоры болып табылады.

Бүгінгі күні әлемде қолданылатын ең көп таралған автоматтандырылған қонақ үй жүйелері:

1. Қонақ үй басқару жүйесі (PMS – Property Management System): Micros Fidelio, Lodging Touch LIBICA, Epitome PMS,



Amadetis PMS, OPERA, Optima, Cenium, Nimeta, Эдельвейс, Қонақ үй 3, KEI Hotel, UCS Sheiter, Парус-Қонақ үй, Галактика.

2. Мейрамхана басқару жүйесі (Point Of Sales): Epitome POS, InfoGenesis POS, Rkeeper, Micros, Parus-Мейрамхана, 1С: Предприятие 8: Мейрамхана.

3. Іс-шаралар басқару жүйесі (Sales & Catering): Sky ware Hospitality Solutions Sales and Catering, OPERA Sales & Catering Full Service.

4. Телефон қызмет жүйесі (Telephone Management System): Alcatel, Ericsson, Siemens, NEC, Definity Meridian, GDX, Bosch, Panasonic.

5. Электрондық кілттер жүйесі (Key System): VingCard, Timelox, TESA, CISA, Salto, Onity, Messerschmitt, Saflok, Inhova.

6. Электрондық мини бар жүйесі (Mini-bar System): Fidelio Suite 8, Opera Property Interfaces.

7. Интерактивті теледидар жүйесі (Video Services System): General Satellite, GuestLink.

8. Энергия үнемдеу жүйесі (Energy Management System): StruxureWare software, Powerstar, Hotelstar.

9. Кредиттік карталарды өңдеу жүйесі (Credit Card Authorization System): Mercury Payment Systems, Tsys Acquiring Solutions, Heartland Payment Systems.

10. Қоймалық есепке алу және калькуляциялау жүйесі (Food & Beverage): Quintiq, Libra F&B.

11. Қаржылық-бухгалтерлік есепке алу жүйесі (Accounting System): Scala, Navision, 1С.

12. Орталық брондау жүйесі (Central Reservation System): Amadeus, Sabre, Apollo, Galileo, Worldspan, Abacus, Infini, Core CRO.

13. Интернет брондау жүйесі (Web Reservation System): Genares, Pegasus IDS Systems.

14. Кадрлық есеп жүйесі (Human Resource System): Faraon, mySAP HR, ScaiaHR, E-Staff, 1С.

15. Қауіпсіздік жүйесі (Security System): Access Control Systems, 2-WAY 9000 Remote Start.

Қонақ үйдегі автоматтандырылған бизнес процестерді 2 блокқа бөлуге болады: Front-офис (сыртқы бизнес процестері) және Back-офис (ішкі бизнес процестері). Front-офиске құры-

лымдық бөлімшелерді, яғни маркетинг қызметі клиенттерімен тығыз байланысты қызметкерлерді, қабылдау мен орналастыру, брондау мен сату, алып жүру мен қызмет көрсетуді жатқызады. Дегенмен бизнес түптамасына әрқашан Back-офис процестері жатады (құрылымдық бөлімшелер, қонақ үй қызметкерлері), олар клиенттермен тікелей қарым-қатынаста болады.

Қонақ үйлік кәсіпорынды функционалды бөлімшелер жиынтығы деп қарастыра отырып, келесідей қонақ үйді басқарудағы автоматтандырылған жүйені аламыз:

- дерекқор сервері;
- портъе модулі (нөмірлік фонд модулі);
- мейрамхана модулі;
- әкімшілік модулі;
- бухгалтерия модулі;
- қосымша функционалды модульдер.

Автоматтандырылған жұмыс орындары барлық бөлімшелер мен қонақ үй қызметтерін басқаруда кешенді қамтамасыз ететін жергілікті компьютерлік желімен біріктірілген.

Қонақ үйді автоматтандырудың өзегі нөмірлік фонд модулі болып табылады (АРМ портъе), оның негізгі міндеттері:

- брондау жайлы ақпарат берілуі (қонақтың аты мен координаттары, брондау уақыты мен параметрлері, идентификаторы);
- сұранымға байланысты нөмір іздеу, оны сақтық қорда сақтау;
- қонақтың келуі, идентификациясы, тіркелуі;
- жүйелі қызмет көрсетілуді бақылау (жинау, баспасөз, таңғы ас жеткізілуі және т.б.);
- тұру, қызмет көрсетілу бойынша төлемдер, салынған депозит бойынша ақпараттар (қонақтың теңгерім есебі);
- уақыттың өтіп кетуі жайлы ескерту, көшірілу және есеп алысу рәсімдері немесе орналастырудағы уақытты ұзарту.

Типтік автоматтандырылған жүйе құралдарына ақпараттық қойма, MOLAP көп өлшемді аналитикалық тәсіл және стандартты есептік нысандар мен сараптамалар кітапханасы кіреді. Сонымен қатар сараптау жүйесі (Business Intelligence) өзінде көп өлшемді толықтай кәсіпорын аясында бизнесті сараптау мен

стратегиялық жоспарлауды жасап сақтайды. Осындай құралдар жиынтығын қолдану нарықтағы орнын кеңейту, қаржыны жоғарылату және қонақ үйдің толықтырылуын көтеру үшін кәсіпорын әрекетін маркетинг пен стратегиялық сараптауда қолданылатын уақытылы қажет ақпаратты алуға мүмкіндік береді.

Қонақ үйдің жұмысын бағалау үшін бизнес талдау қонақ үй индустриясы қызметіндегі келесідей негізгі көрсеткіштерді пайдаланады: нөмірлік орташа табыс (RevPAR), қонаққа деген орташа табыс (RevPAC), орташа демалыс тарифі (ADR). Сонымен қатар бұл жүйе кәсіпорын қызметі көрсеткіштерінің әр түрлі бөліктеріндегі мүмкіндіктерінің егжей-тегжейлі ақпараттарын көрсетеді.

Осылайша, өзінде қонақ үй бизнесіндегі ең маңызды элементтерді біріктірген басқарудағы заманауи кешенді автоматтандырылған жүйелер барлық этаптарда табысты жоғалтуды ықшамдауға, персонал қызметін тиімді бақылауға, қызмет көрсету сапасын жоғарылатуға мүмкіндік береді.

Қонақ үй индустриясының перспективті бағыты және белсенді дамып келе жатқан концепция «Ақылды үй» болып табылады, ол басқару жүйелерінің инженерлік желілер мен энергияны үнемдеу және т.б. жүйелерімен тығыз байланысты.

Бүгінгі күні көптеген отандық заманауи талаптарға сай болып келетін қонақ үйлер автоматтандыру жүйелерін енгізуде. Әр түрлі жүйелердің функционалдық бөліктері ұқсас, айырмашылықтары тек мәселені шешудегі тәсілдерінде. Басқарудағы автоматтандырылған жүйелердің құндылығы – автоматтандыру құралдарының жаһандық брондау жүйелеріне бірігуі Global Distribution System (GDS). Оларға 4 негізгі әлемдік брондау жүйесі жатады: Amadeus, Galileo, Sabre және Worldspan. Бұл жүйелер шамамен нарықтың 90 %-ға жуығын құрайды, әлем бойынша қонақ үйлерде орналастырылған 500 000 терминалы бар, «алтын төрттік» деп аталуы да бекер емес.

Қонақжайлық индустриясы – әлемнің көптеген елдерінің маңызды экономика құраушысы болып табылады. Заманауи қонақжай индустриясын экономикалық шарттардың тез ауысуы, қызметтер сапасының жоғарылауы, нарыққа жаңа қатысушылардың үздіксіз келуі көрсетеді. Бұл өзгерістер қонақжай

индустриясы кәсіпорындарының қаржылық жағдайына үлкен әсер етеді. Қонақжай индустриясы кәсіпорындарының бәсеке-лестік артықшылықтары ақпараттық технологиялар аумағындағы жаңа енгізулерге байланысты болып келеді: біріншіден, басқарудағы автоматтандырылған кешенді жүйелер, екіншіден, деректерді өңдеудегі жүйелердің интеллектуалды сақталуы.

Қонақ үйлер үшін кешенді автоматтандырылған жүйелер брондау процестерімен байланысты орындар мен қонақтар есебі, агенттер мен тuroпeраторлар, нысанның қауіпсіздік мәселелері және шаруашылық қызметі өзекті болып табылады.

*Ақпараттық технологиялардың даму тарихы.* Қазіргі таңда барлық экономикалық, ғылыми салада ақпаратпен қызмет ету бағдарламалары енгізілген. Осы процесс XX ғасырдың 40-60 жылдары басталды (электрондық этап).

XIX ғасырдың екінші жартысында ақпараттық тек қана қолмен өңдеу этапы болған.

70-жылдары электронды есептеу машиналары енгізілген. Автоматтау деңгейі бойынша қолмен автоматизациялау және ақпараттық технологияға бөлуге болады.

Өткен ғасырда барлық ақпарат қолмен енгізіліп, тек субъект өңдеу нәтижесіне байланысты болды. Ал қазіргі уақытта өңдеу нәтижесі машинамен жасалынады. Субъект тек қана басқару, шешімді қолдау процесіне қатысады.

Қазіргі ақпараттық жүйелер: технологиялық, бағдарламалық, ақпараттық, ұйымшылдық, құқықтық, эргономикалық қызметтерден тұрады.

*Технологиялық қызмет ету* – технологиялық құралдардың кешені. Олар ақпараттық жүйенің функционалдық қасиетін ұсынады. Оларға персоналдық компьютер, перефериялық құжаттар, принтер, сканер, плоттер (әр түрлі масштабтардағы карталар мен жарнамалық щиттерді шығаратын құрылғы), коммуникация және байланыс құжаттары, модем, оргтехникалық құжаттар, ксерокс, факс және т.б. жатады.

*Бағдарламалық қызмет ету* – бағдарламалық және іс-құжаттар кешені. Бұл жерде ақпараттық жүйенің негізгі функциясы енгізілген. Мысалы: Word, Excel, Windows.

*Ақпараттық қызмет ету* – мәліметтік база, оны өңдеу әдістері және құжаттары.

*Ұйымшылдық қызмет ету* ақпараттық жүйемен жұмыс істейді. Әдістері мен нұсқауының кешені, мысалы, компьютердегі сағатты біз пайдаланамыз, ол қай уақытта да дұрыс уақытты көрсетіп тұрады. Себебі оның солай дұрыс істеп тұруы үшін арнайы бағдарламалар енгізіледі.

*Құқықтық қызмет ету* – әрбір ақпараттық жүйелерді пайдаланушыға құқық нормалары және құқық кешендері беріледі. Осы құқықтық нұсқаулар өздік ақпаратты басқа пайдаланушылардан сақтау үшін әрбір пайдаланушыға пароль ұсынады. Мысалы, интернетке кіргенде бір музыка, кино, т.б. алу үшін екі сайт қолданамыз. Олар – рұқсат етілген – төлейсің, рұқсат етілмеген – хаккер.

*Эргономикалық қызмет ету* – компьютердің дұрыс орналасуы, компьютердің нормативтері, дұрыс компьютерге отыру. Мысалы, неге Windows көгілдір және сұр түсте беріледі? Себебі ол технологиялық тұрғыдан алғанда адамның назарын жұмысынан басқа нәрсеге аудармауға мүмкіндік береді. Қазіргі уақытта көптеген жаңа терминдер, құралдар пайда болды, мысалы, локальды есеп жүйесі, телефон жүйесі, т.б.

*Интерфейс* – компьютер интернетке қосылуы керек, компьютерге Global Reservation System қосып, телефонмен сөйлесіп жатқан адамның түрін көресің.

Қазіргі уақытта туризм индустриясында жаңа технологиялық бағдарламалар енгізілген. Олар – туристік өнімді тез сату, қолдану, көлік құжаттардың жеңілдігі, іс құжаттарды тез жасау, анықтамалық ақпараттарды беру. GDS жүйесі – куәлікке билеттерді тез және ыңғайлы брон жасау орындарын бекіту, жалға алу. GBS жүйесі – клиенттерге билетті тез және ыңғайлы брон жасау, орындарды бекіту, жалға алу. Туризм индустриясында видеомәліметтер электрондық пошта Press Tell визуалдық жүйені қолданады. British telecom компаниясы бұл жүйені туризм, саяхат бағыттары, теміржол, қонақ үй, әуе бағыттары туралы ақпаратты пайдалануға жеткізеді. Press Tell жүйесінің негізгісі – теледидар, дисплей, клавиатура, адаптер (турагенттер ортаны компьютерлік байланыспен қамтамасыз етеді).

АҚШ-та видеомәліметтер шектеулі уақытта қолданылған. Қазіргі уақытта туризм саласында көптеген жаһандық ақпараттық жүйе енгізілген. Олар – жаһандық компьютерлік жүйе,

интегралдық коммуникациялық торлар, мультимедиа жүйелері, SMART, CARBS, ақпараттық менеджмент жүйесі, т.б.

Францияда Mini Tell жүйесі енгізілген. 1979 жылы France Telecom жетекшілерінің бірі Жерар Тьери біртұтас ақпарат желісіне қосылуға мүмкіндік беретін MINITEL жүйені енгізіп, апробация (тексеріс) жұмыстары үшін Сен-Майо қалашығы таңдалды. 1983 жылы Жерар Тьери экспериментті Иль-Ле-Вилен департаментіне дейін кеңейтті, ал 1984 жылы MINITEL-ді бүкіл Франция таныды. Minitel ұсынатын қызметтер:

- Франция мен Еуроодақ бойынша кез келген ақпарат алу;
- электронды дүкенде тапсырыс беру;
- әуе, теміржол билеттерін брондау;
- қарым-қатынас жасау, араласу.

1-кестеде интернет және MINITEL жүйелеріне салыстыру жүргізілген.

*1-кесте*

#### **Интернет және MINITEL жүйелердің айырмашылығы**

ИНТЕРНЕТ	MINITEL
Интернет – планетарлық масштабтағы америкалық жүйе. Тұтынушылар мен мәліметтер банкінің әлемдік жүйесі	MINITEL – ұлттық деңгейдегі француздық жүйе
Интернет – бақылаусыз қызметтердің анархиялық тарифтік жүйесі	MINITEL – біртұтас тарифтер белгілейтін жүйе
Интернет компьютерлерді біріктіреді	MINITEL ақпарат алуға болатын серверлік желілерді біріктіреді
Интернет – компьютерлік фанаттардың жергілікті желілерінің топологиясы	MINITEL – телефондық анықтаманың реттелген жүйесі

1989 жылы France Telecom желіні ASCII стандартына ауыстырып, мәліметтерді жіберу жылдамдығын арттырды.

АҚШ видеомәтіндер шектеулі уақытта қолданылады. Қазіргі уақытта туризм саласында көптеген жаһандық ақпараттық жүйе енгізілген. Жаһандық компьютерлік жүйелерге интеграциялық компьютерлік торлар, мультимедиа жүйелері, Smart Cards ақпараттық жүйесі, Direct Mail электрондық пошта және т.б. ақпараттық жүйелер енгізіледі. Резерв және компьютерлік жүйе-

лер (CRS) XX ғасырдың 60-жылдарында енгізілген. Ресейде Amadeus және Galileo жүйелері қолданылады. Жалпы, Amadeus Galileo Sirena World Span Master tour Charter over, Эдельвейс, Борсум, Эдель лайн жүйелері бар.

## **2-тақырып. Брондау және резервтік жүйелердің туризм индустриядағы маңызы**

**Мақсаты:** қазіргі заманның іс-әрекетіне, туристік және қонақжайлық бизнесінде, ұйымдарында және іс жүргізу жұмысында қолданылатын ақпараттық технологияларды қарастырып, ақпараттық брон жүйелермен іс жүзінде жұмыс істеуді қарастыру.

### **Қарастыратын сұрақтар:**

1. Жаһандық дистрибутивтік жүйелердің туризм индустриядағы маңызы.

2. Туристік фирмаларды басқару пакеттері.

**Түйін сөздер:** брондау және резервтік жүйелер, туристік фирмаларды басқару пакеттері.

*Жаһандық дистрибутивтік жүйелердің туризм индустриядағы маңызы.* Туризм саласындағы ақпараттық жүйелер мен жаңа технологияларды зерттеу, арнайы ақпаратты өзара әрекеттесу үшін студенттердің қабілетін қалыптастыру, кәсіби компьютерлік ақпараттық технологияларды және тиісті жабдықтар мен бағдарламаны пайдалана отырып, қабылдау, өңдеу және ақпарат беру үшін оны пайдалану.

*Жаһандық дистрибутивтік жүйелер келесі функцияларды атқарады:*

- басқару жағынан қарағанда туризм және қонақжайлық саласында өте күрделі жүйені құрайды, себебі онда өте көп ақпарат беріледі әрі қорытылады;
- қазіргі заманғы ақпараттық жүйелерді қолдана отырып қана біз басқарудың сапалы деңгейін қамтамасыз ете аламыз;
- әлеуметтік-мәдени сервистегі және туризмдегі кәсіпорындарда мамандандырылған ақпараттық қолданылады;
- менеджменттің ақпараттық жүйелері ақпараттық жинауды, өңдеуді, таратуды қамтамасыз етеді.

Қоғам тарихи қалыптасқан адамдардың бірге, жүйелі қарым-қатынас жасау формаларының жиынтығы болып табылады.

Консервативтік теория бойынша қоғамның негізін *миф* (идеология) пен *қорқыныш* құрайды.

Индустриалды қоғам идеологиялары:



### *Постиндустриалды қоғам теориясы*

60-70 жылдары постиндустриалды қоғам теориясының негізін У. Ростоу, Дж. Гэлбрейт, Д. Белл, Г. Кан, Р. Арон қалаған.

*Индустриалға дейінгі қоғам* – ауылшаруашылығына негізделген қоғам түрі. Демек, қоғамда қолөнер және монша, шашта-раз сияқты қызмет түрлері болса да олардың рөлі өте төмен болды.



*Индустриалды қоғам* – ғылыми-техникалық революцияға байланысты қалыптасқан жалдамалы жұмысшылар қоғамы.

*Постиндустриалды қоғам* – екінші ғылыми-техникалық революцияға байланысты қалыптаса бастаған жаңа қоғам түрі. Оның негізін қызмет көрсету салалары қалыптастырады.

Бірақ 70-80 жылдары қызмет көрсету саласының өзінде екі бағытқа бөліну байқала бастады.

### *Олвин Тоффлердің «Ақпараттық қоғамы»*

Ауылшаруашылық өркениетінде өмір қиын болғандықтан халыққа жұбатұшы керек болды. Осы жұбатұшы болып, тұңғыш жүйелі ақпарат таратұшы, орталықтандырылған және көптеген өкілеттіктері бар *дін ұйымдары* табылды.



Индустриалды қоғамға бір текті, монотонды жұмыс істейтін, өз ойы жоқ жұмысшылар қажет болды. Осындай жұмысшыларды тәрбиелеуші ұйым болып, *Бұқаралық ақпарат құралдары (БАҚ)* табылады.

XIX ғасырдың 60-жылдарында басталған және әлі даму қарқынын жоғалтпаған «II ғылыми-техникалық революция амалсыздан жаңа қоғам құрады», – деп болжамдайды Тоффлер. Осы қоғам бір текті емес және креативті адамдарды қажет етеді. Сол себепті ақпарат та әр түрлі болуы тиіс. Осындай әр түрлі ақпаратты *интернет* бере алады, өйткені ол әр тұтынушы үшін жеке, өзіндік, қайталанбас ақпарат көзі бола алады.

*Жак Фресконың «Ресурстарға бағытталған қоғамы»*

Олвин Тоффлер адамзат тәжірибесін зерттей отырып, бір қоғамның екінші қоғамға өту жолы жеңіл емес екендігін және жанжалға толы болатындығын еске салып кетеді.

Жак Фресконың ойы бойынша, осындай жанжал бүгінгі *дүние жүзілік қаржы дағдарысы* бола алады. Ол болмаса қоғам болашақтағы экологиялық катастрофаның зардабынан жойылуы мүмкін.

Фресконың көзқарасы бойынша, адамзат қоғам басына қарама-қайшылықтары толы идеологиялар немесе ақша жүйесін қоймай, жер ресурстарына бағытталған ғылымды қоюы тиіс.

Оның зерттеулеріне сенсек, біз бүгін әр адам бақытты тұра алатын қоғам құра аламыз. Оған технологиялардың дамуы негіз болады.

*Туристік фирмаларды басқару пакеттері келесі функцияларды атқарады:*

1. Туристік бизнестің қарқынды түрде дамуы және ондағы катал бәсекелестік нәтижесінде туристік агенттіктер ақпараттық жүйелерді қолданады.
2. Бұл жүйелердің функционалдық мүмкіндіктері арқылы: анкета, ваучер, туристер тізімі, турлар мен қонақ үйлердің сипаттамасы, турдың бағасын есептеу, жеңілдіктер, турлардың төлемін қадағалау, жеңілдіктер, қаржылық есеп, Word, Excel бағдарламалары арқылы ақпаратты енгізуге, өзгертуге, қонақ үй, тур жайлы ақпаратты сақтауға болады.

3. Бұл бағдарламалар арқылы уақытты үнемдеуге және турдың бағасын арзандатуға болады.
4. Altel ASP өзіне ғана арнайы бағаға тапсырыс беруі өте қымбат тұрады және тек кейбір фирмалар ғана қолдана алады.
5. Туристік қызметте фирманың ішкі жұмысын автоматизациялауға арналған мамандандырылған бағдарламаларды қолдану батыста 1970 жылдары басталды. DPAS бағдарламасы есептеу процедураларын автоматизациялайды және тек кішілеу агенттіктерде қолданылады.
6. Ол Travicom компаниясының меншігінде және оның негізгі жүйесінде көрсетілген. 1988 жылы Thomson Automatic Banking бағдарламасының ойлап табылуы және оған Thomson Holiday бағдарламаларының қосылуы елеулі өзгеріс болды.
7. Бұл жүйе Thomson фирмасының TOP атты резервтеу жүйесімен бірігіп, TOP арқылы жұмыс істейтін турагенттерге автоматты түрде есептерін ұйымдастырып берді.
8. Оны агенттіктерге енгізуге біршама уақыт қажет болса да, бұл EFTPOS-қа (Electric Fund Transfer at Point of Sale – сатылым уақытында бағаны анықтаудың электронды жүйесі) өтудің алғашқы қадамы болды. Соңғы жылдары жүйе басқа турагенттіктерде кең түрде қолданылды.
9. Туризм және қонақ үй бизнесі үшін арнайы мамандандырылған бағдарламаларды құрумен кейбір туристік компаниялар айналысады. «Арим – Софт» (TurWin, Чартер, Овир бағдарламалары), «Само – Софт» (Само – Тур бағдарламасы), «Мегатек» (Мастер – Тур бағдарламасы), «Туристік технологиялар» (Туристік офис – кешендік автоматтау бағдарламасы), «Интур – Софт» (TravelAgent – 2000) бағдарламасы, «ANT – Group» (ANT – Group жүйесі), «Рексофт» (Эдельвейс, Барсум, Реконлайн кешені) және т.б.
10. Бағдарламалық өнім нарығында бірнеше компьютерлік бағдарламалар көрсетілген, олар арқылы туристік фирманың ішкі қызметін автоматтауға болады.
11. Бұл бағдарламалар арқылы клиенттердің, серіктестердің, қонақ үйлердің, транспорттың, елшіліктердің ақпараттар

базасымен және турлар есебі, клиенттермен жұмыс істеуге болады.

12. Барлық бағдарламалық кешендер бухгалтерлік есеппен, импорт-экспорт құжаттарымен, арнайы бухгалтерлік бағдарламалармен қамтамасыз етіледі.

*Қазақстанның туристік жарнамасында қолданылып жүрген ақпараттық технологиялар*



1. Турагент туроператор байланысы орнатылғанда, ғаламдық брондау жүйелері қолданылғанда ғана турагенттік белсенді жұмыс атқара алады.
2. Бірақ бағдарламалық жүйелердің барлығы ондай ақпаратпен қамтамасыз етпейді, TravelAgent – 2000, Само – Тур, Continent – ANT бағдарламалары. Continent – ANT Ресей территориясында туроператорларға турагенттіктер торларымен жұмыс істеуге, турпакеттікті толығымен брондауға мүмкіндік береді (әуе тасымал, қонақ үй қызметтері).
3. Бағдарламалар өнімінің көпшілігін туроператорлық, турагенттік және универсалды (туроператорларға,

турагенттерге, билет сатушыларға есептелген) деп бөлуге болады.

4. Бәсекелестік күресте капитал мен ақпараттық технологиялардың рөлі артқандықтан туроператорлық ақпараттық жүйелерге деген сұраныс күннен-күнге артуда.
5. Ал универсалды бағдарламалар қызметтің көп түрімен қамтамасыз еткендіктен, болашақта өте кең таралады деп болжамдалуда.
6. GDS (Global Distribution System) жүйесі – куәлікке билеттерді тез және ыңғайлы брон жасау орындарды бекіту, жалға алу.
7. GBS жүйесі клиенттерге билетті тез және ыңғайлы брон жасау, орындарды бекіту, жалға алу.

Модем (ағылш. modem, modulator-demodulator) – сандық сигналдарды аналогтық сигналдарға айналдыратын және керісінше амал жасайтын электрондық құрылғы. Яғни провайдер торабымен дербес компьютердің байланысын қамтамасыз ететін арнайы құрылғы. Модемнің негізгі сипаттамасы болып ол арқылы бір секундтағы тасымалданатын биттер санымен өлшенетін оның мәліметтерді қабылдау/жөнелту жылдамдығы (бит/с немесе кбит/с-b/s, kb/s) саналады.

Деректерді әр түрлі арқаулар, мысалы, телефон сымы арқылы немесе радиосигналдар түрінде беруге болады. Телефон сымы арқылы аналогтық сигналдар деп аталатын импульстерді беруге болады. Аналогтық сигналдар шуыл немесе электрлік-магнитті импульстер түріндегі кедергілердің әсеріне ұшырауы мүмкін.

Дыбыстық сигналдар дерек берудің едәуір жаңа әдісі болып табылады, онда дерек беру және қабылдау үшін екілікті пішім қолданылады (нөлдер және бірліктер тізбегімен жұмыс істейтін кодтау/кодты ағыту жүйесі). Дерек беру мен қабылдау үшін компьютерлерде дәл осы пішім қолданылады. Алайда сандық сигналдарды телефон желісі арқылы беру мүмкін емес. Сондықтан телефон сымы арқылы дыбыстық сигналдарды берер алдында оларды аналогтық сигналдарға айналдыру керек. Деректі қабылдаушы жақ алынған деректі сандық сигналдарға айналдыруға тиіс. Модем осындай айналдыруды сандық пішімнен аналогтық пішімге және керісінше жүзеге асырады.

Басқа компьютерге хабар жіберу кезінде модем шығару құрылғысы рөлін атқарады. Ал сіздің компьютеріңізге хабар келген кезде модем енгізу құрылғысы ретінде жұмыс істейді. Модем сыртқы немесе жүйелік блокқа кірістірілген болуы мүмкін.

Сыртқы модемдер – бұл сым арқылы жүйелік блокқа қосылатын модемдер.

Модемдер, сондай-ақ компьютердің жүйелік блогына кіріктірілген болуы мүмкін. Мұндай модемдер ішкі модемдер деп аталады.

Дербес компьютерлер үшін алғашқы модем Hayes Microcomputer Products компаниясының құрылғысы болды, ол 1979 жылы Apple II дербес компьютері үшін Micromodem II өнімін шығарды. Модем 380 доллар тұрды және 110/300 б/с жылдамдықпен жұмыс істеді.

1981 жылы Hayes фирмасы Smartmodem 300 б/с модемін шығарды, командалар жүйесі стандарт де-факто болды.

Жұмыс принципі бойынша:

1. Софт-модем, винмодемдер (ағыл. Hostbasedsoft-modem).
2. Жартылай бағдарламалы (Controller based soft-modem).
3. Аппараттық.

Аппараттық – сигналды айналдырудың барлық операциялары, алмасудың физикалық протоколдарын қолдау модемге кірістірілген есептеуішпен жасалады (мысалы, DSP, контроллер қолдану арқылы). Сонымен бірге аппараттық модемде тұрақты есте сақтау құрылғысы бар, оның ішіне модемді басқаратын микробағдарлама жазылған.

Софт-модем, винмодемдер (ағыл. Hostbasedsoft-modem) – аппараттық модемде, алайда микробағдарламасы бар тұрақты есте сақтау құрылғысы болмайды. Мұндай типті модемнің микробағдарламасы компьютер жадысында сақталады, оған модем жалғанған болады. Сонымен бірге модемде аналогтық сұлба мен түрлендіргіштер болады: АСТ (аналогты-санды түрлендіргіш), САТ (санды-аналогты түрлендіргіш), интерфейс контроллері (мысалы, USB). Драйверлер болған жағдайда ғана жұмыс істеуге қабілетті, олар сигналдарды кодтау бойынша, қателерге тексеру және протоколдарды басқару барлық операцияларды өңдейді, сәйкесінше бағдарламалы түрде жүзеге асырылады және компьютердің орталық процессорымен өңделеді.

Жартылай бағдарламалы (Controllerbasedsoft-modem) – модем функцияларының бір бөлігін модем қосылған компьютер орындайтын модемдер.

Қосылу типі бойынша:

- коммутацияланатын телефондық желілер үшін модемдер;
- модемдердің кең тараған түрі – ISDN;
- сандық коммутацияланатын телефондық желілер үшін модемдер – DSL;
- бөлінген (коммутацияланбайтын) желілерді қарапайым телефон желісі көмегімен ұйымдасытыру үшін пайдаланылады. Коммутацияланатын модемдерден айырмашылығы – басқа жиілік диапазонын қолданады және телефон желілері бойынша сигнал тек АТС-ке дейін ғана беріледі. Көбінесе бір уақытта мәліметтермен алмасуды және телефон желісін пайдалануды қамтамасыз ете алады;
- кабельдік;
- арнайы кабельдер бойынша ғана мәліметтермен алмасу үшін қолданылады, мысалы, DOCSIS протоколы бойынша ұжымдық телекөрсетілім кабелі бойынша;
- ұялы;
- тек қана ұялы байланыс протоколдары – GPRS, 3G, 4G және т.с.с. бойынша ғана жұмыс істейді. Жиі USB-салпыншақ (брелок) түрінде келеді. Мұндай модемдер ретінде көбінесе ұялы байланыс терминалдары қолданылады;
- PLC;
- тұрмыстық электр желісі сымдары бойынша мәліметтерді беру технологиясын пайдаланады;
- радио;
- спутниктік

Қазіргі кезде ең көп тарағаны:

- ішкі бағдарламалық модем;
- сыртқы аппараттық модем;
- ноутбуктерге кірістірілген модемдер.

Басқа да мүмкіндіктері бар модемдер:

- факс-модем компьютерге факсимильді бейнелерді басқа факс-модемге немесе факс-машинаға қабылдауға және

жіберуге мүмкіндік береді. Дауыстық модем – телефон желісіндегі сигналды сандық түрге айналдыру және еркін дыбысты желіге орындап шығару функцияларына ие. Бұл дауыстық хабарламаларды шынайы уақыт жағдайында басқа дауыстық модемге жіберу мен одан хабарламаларды алу және оларды ішкі динамик арқылы дыбыстап шығаруға мүмкіндік береді.

**3-тақырып. Брондау және резервтік жүйелердің даму тарихы: Amadeus брон жүйесі.  
Жаһандық дистрибутивтік жүйелердің даму және жетілдіру ерекшеліктері**

**Мақсаты:** жаһандық дистрибутивтік жүйелердің даму және жетілдіру ерекшеліктерін қарастырып ашу. Қосымшаларын жеке талдау.

**Қарастырылатын сұрақтар:**

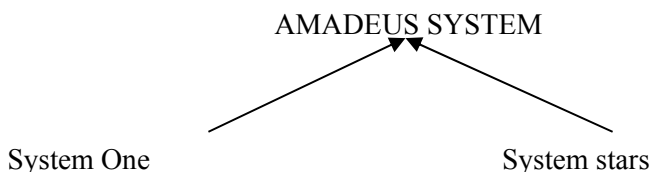
1. Жаһандық дистрибутивтік жүйелердің даму тарихы: Amadeuse брон жүйесі.

2. Жаһандық дистрибутивтік жүйелердің даму және жетілдіру ерекшеліктері.

**Түйін сөздер:** брондау және резервтік жүйелер, жаһандық дистрибутивтік жүйелердің даму тарихы, Amadeus жүйесі.

Amadeus жүйесі – қазіргі таңдағы брондау жүйелері арасында ең жас брон жүйесі. 1987 жылы құрылып, кешенді жұмыс істеуі 1992 жылдан басталды. Басқару құрылымына Мадрид қаласындағы (Испания) штаб пәтері, барлық ақпаратты өңдеу орталығы (Эрдинг, Германия) және жүйе даму орталығы (София Антиполис, Франция) кіреді. Қазіргі кезде орталығы Германияда – Мюнхен қаласының маңында орналасқан. Амадеус Еуропаның және тек қана 1995 жылы System One арқылы АҚШ-та таралады. 1989 ж. Amadeus жүйесі алғашқы рет билеттерді брондаудан 1 млн-ға дейін жетті. Барлық негізгі қонақ үйлер және мамандандырылған қонақ үйлерді брондау Amadeus-тің өздерінің қызметтерін Amadeus жүйесі арқылы нарыққа шығару туралы келісімшартқа қол қойған. 1990 ж. Эрдингте ақпаратты өңдеу орталығы ашылды. 1992 ж. Amadeus өзінің Amadeus Cars

және AmadeusHotels өнімдерін шығарады. 1992 ж. Amadeus барлық әуе компаниялары үшін қол жетерлік жүйе болады. 1993-1995 жылдары Amadeus Оңтүстік Америкада және Азияда өзінің өкілдіктерін ашады. 1995 ж. Amadeus System One америкалық брондау жүйесімен біріктіріледі. Continental Airlines компаниясы Amadeus компаниясының құрамдас иеленушісі болады. 1995 ж. Amadeus халықаралық бизнесті жүргізу мақсатында START неміс компаниясымен стратегиялық альянсқа бірігеді. Континенталь AirLines авиакомпаниясы Амадеус компаниямен партнер болды. SAS компаниясы арқылы туристік қызмет ету жүйесін сатады.



Амадеус жүйесіне қазіргі уақытта 2 жүйе кіреді: System One, System stars. 1998 жылы туристік бизнестегі – Amadeus және System One ең ірі бірігу процесі аяқталады.

### **Жаһандық дистрибутивтік жүйелердің дамуы және жетілдіру ерекшеліктері:**

- AMADEUS – жетекші әлем жүйесі. Online режимінде туристік қызметтерінің (әуе компаниялары, автокөлікті жалға беретін компаниялар, сақтандыру компаниялары, және т.б.) тасымалдаушыларының ресурстарына қол жеткізуге мүмкіндік береді, сондай-ақ осы ресурстарды әлемдегі 139 елдің туристік агенттіктері арасында бөледі;
- жүйе 513 әуекомпанияларына (Lufthansa, Air France, Austrian Airlines, KLM, Alitalia, Finnair, Delta Airlines...) жол ашады. Бұл дүние жүзілік нарықтың 95 %-ын құрайды. Сондай-ақ 322 қонақ үй тізбесіне кіретін 52 731 қонақ үйді, 46 автокөлікті жалға беретін компанияны қамтиды. Жүйе туроператорлар өнімімен, теміржол,



круиз және сақтандыру компанияларымен жұмыс істеуге мүмкіндік береді;

- Ресейде Amadeus жүйесін пайдаланушылар қатарына келесі туристік агенттіктер енген: Аэроclub, Infinity Travel, Travel House, Carlson Wagonlit Travel, ИннаТур, Джет-Трэвел (Мәскеу), Синдбад (СПб.), ДиаТрэвел, НикоТуре (Тольятти), Самараинтур (Самара), Аэромост, БМТСпутник, Променад (Екатеринбург), ОлимпияРайзен, СТА-Новосибирск (Новосибирск), АлатанТур, МерлинТур (Минск).

Қосымшалары:

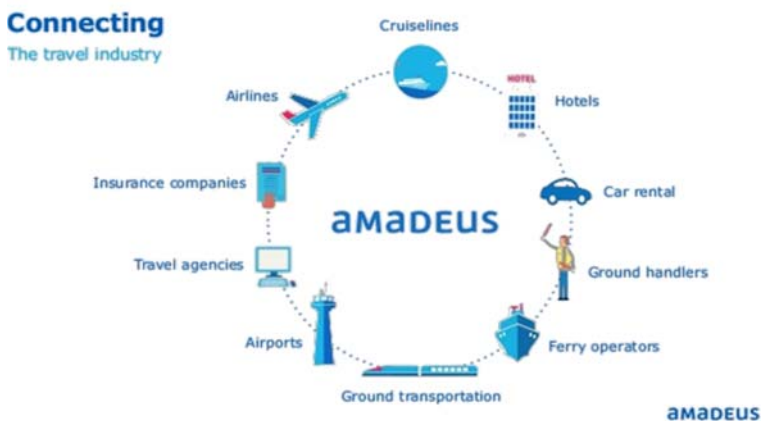
- *Amadeus + Start* туристік қызметті сату;
- *Amadeus+Air 700* әуе компаниясымен ұшу бағытына брон жасау;
- *Amadeus + Car 128* мемлекетте автокөлікке брон жасау;
- *Amadeus Ferry* кеме және пароммен туристердің жылжуын қамтамасыз етеді;
- *Amadeus Ferry 51 000* отель туралы ақпарат, оның ішінде Ресей Метрополь, Бальчуга брон жасауға мүмкіндік береді.
- *Amadeus Tickets* спорт және мәдени шараларға брон жасау мүмкіндігін береді. Әр күн сайын үш жүз брон жасалады. *Amadeus Tickets* спорт және мәдени жарыстарға билеттерді брондауға мүмкіндік береді;
- *Amadeus Video text* – турагент және пайдаланушылардың жаңа электрондық байланыс түрі;
- *Amadeus Pro Tempo* бұл жүйелік қонақ үйді пайдаланушылардың ұсынысы бойынша ізденіс жұмысын жасайды;
- *Amadeus Hotel Mapping* осы бағдарлама қонақ үйдің орналасқан картасын шығарады (өсімдік, жануар, жер бедері, т.б.);
- *Nego Fares* бағдарлама конфидиционалдық және корпоративтік тарифтер бойынша жұмысты қамтамасыз етеді. Бұл жерде әрбір турагент қосымша жеңілдіктерді енгізуге немесе авиакомпанияның арнайы бағаларымен билеттерді сатуға құқығы бар;
- *Amadeus MTZ (manual local ticket)* – жүйелік билеттерге автоматты түрде билетке мөр қою. Мөрдiң 26 түрi бар;

- *Speed Mode* бұл бағдарлама жұмыстың тиімділігін жоғарылату үшін арнайы трансакцияларды енгізеді;
- *Value Pricer* бұл бағдарлама күрделі бағыттарды ыңғайлату үшін енгізіледі. Online оперативтік ақпараттық анықтамасы шығарылады;
- *VALUE PRICER* өнімі Amadeus орталық жүйесіне негізделген төменгі тарифтерді іздеу автоматты функциясы болып табылады. Value Pricer күрделі ұшуларды жеңілдетуге арналған. Өнім қолданушыға ішкі және сыртқы ұшулардың минимальды тарифтерін тексеруге мүмкіндік береді. Яғни төменгі тарифпен ұшудың 4 вариантын береді алады;
- *ProClient* – бұл бағдарлама бойынша Ресей мемлекетінен негізгі Amadeus серверіне қосылуы. Бір кіріп-шығуы – 200 \$;
- *Amadeus Pro Web* интернет арқылы брондау жүйелеріне қосылуға арналған;
- *La Res (Amadeus Traveller Link)* – Amadeus жүйешігі туристік компанияларға көмек көрсетуге арналған өнім. Бұл өнім өздерінің клиенттеріне туристік өнімді интернет арқылы сатуға мүмкіндік береді. La Res пайдаланушыларға «on-line» режимінде әуе билеттерін, қонақ үйде нөмірді, автокөлікті жалға беретін компаниядан автокөлікті брондап алуға мүмкіндік береді. Клиентпен жасалынған брон автоматты түрде туристік мекемеге тіркеуге мүмкіндік береді. La-Res турагенттерге өз сайтында өзіндік авиабилеттің, қонақ үйге брон жасау және автокөлікке резерв жасауға мүмкіндік беріледі. Amadeus жүйенің анықтамалық бағдарламасы: клиент туралы мәлімет, қызметкерлер, қызмет ететін операторлар, байланыс жолдары, әрбір турагентке жасалынатын жеңілдік, төлеу мерзімі, оны қайта алу, құны, т.б. бағыт түрі, көлік түрі, бағыттың бағалары, барлық статистикалық мәліметтер, отель туралы мәлімет пен графикалық слайд, мемлекет қалаларының, авиакомпанияның халықаралық кодтары, жасалынған іс-әрекеттің мониторингі, брон мен резерв бағасы, сақтандыру полисі ашылады.

Осы Amadeus жүйесінде толықтырма ретінде back-office жүйелігі Jack бағдарламасы енгізіледі. Бұл бағдарлама «Bewotec» фирмасымен жасалынған. Бұл бағдарлама турагенттің жұмысын автоматтандыру үшін енгізіледі. Бұл бағдарлама барлық тур-фирма агенттерінің жұмысын тексеріп, жинақтайды.

Жүйеге қосылу жолдары:

- стационарлық ретінде арнайы бір бағыт белгіленеді, Amadeus бағдарламаның барлық жүйеішіліктері қосылады;
- Dial-Up телефондық линия бойынша;
- Internet арқылы Amadeus бағдарламасы орталық серверге қосылады. Бұл жерде серверді ашу үшін бір код беріледі, екіншіден, турагент сайтында жеке брон жасау жүйесі ашылады. Үшіншіден, 2, 3 терминалына доступ беріледі;
- Mobile телефон арқылы жүйеге кіріп брондау (голосовая связь). Amadeus Pro Tempo қосымша жүйесі Pro zoom агенттіктер іс-әрекетінің тиімділігін және статистикасын жүргізеді;
- Amadeus Pro Tempo Amadeus терминалына Сирена арқылы қосылуға болады. Қазіргі таңда ресейлік пайдаланушылардың 80 %-ы осы жүйемен жұмыс істейді. Amadeus Pro Tempo Connect жоғары сұранысқа ие. Бұл жүйені индивидуалды турларды ұйымдастыратын тур-фирмалар мен турагенттіктер пайдаланады.



Pro Client Server шығын және орташа турфирмалар қосылады. Себебі интернетпен жұмыс істеу міндетті сегмент нормаларының орындалуы талап етілмейді. Pro Client Server бір жыл ішіндегі бір терминал үшін абонент төлемі –200 \$.

**4-тақырып. Брондау және резервтік жүйелердің даму тарихы: Galileo брон жүйесі. Брондау және резервтік жүйелердің даму және жетілдіру ерекшеліктері**

**Мақсаты:** сенімді әрі тиімді әлемдік жүйемен қамтамасыз ету; басқару және маркетингтік құралдарды ұсыну; турагенттіктер мен өзге де кешендердің бірлікте жұмыс істеуін қамтамасыз ету; техникалық байланыс құралдарымен қамтамасыз ету.

**Қарастырылатын сұрақтар:**

1. Galileo брон жүйесі – сенімді әрі тиімді әлемдік жүйемен қамтамасыз ету.

2. Galileo брон жүйесінің тарихы.

3. Galileo брон жүйесінің мүмкіншіліктері.

4. Galileo жүйесінің өнімдері.

**Түйін сөздер:** Galileo брон жүйесі.

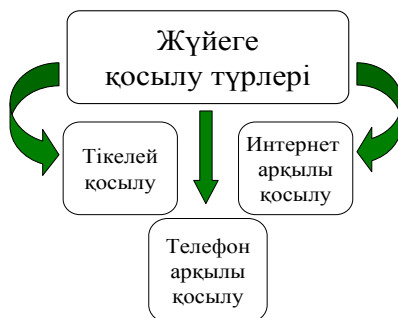
**Caleleo брон жүйесі – сенімді әрі тиімді әлемдік жүйемен қамтамасыз ету.** GALILEO жүйесі – бұл 527 әуе компания, 202 қонақ үй торларына, 14500 қалада автокөлікті жалға беру ресурстарына, сондай-ақ круиздерді, турларды, театрларға билеттерді брондауға, тарифтер, ауа райы, визалар, алдын ала ету, кредит карталар туралы ақпаратты көруге бағытталған жүйешіктер кешені.

Galileo жүйесін Еуропаның, Американың, Азияның, Африканың 38 мың турагенті пайдаланады. Өйткені Galileo жүйесімен жабдықталған жұмыс орны Galileo (Applications) жүйешіктерінің толық спекторларын, күрделі операцияларды орындауға мүмкіндік береді.

**Galileo брон жүйесінің тарихы.** XX ғасырдың 60-жылдары әлемдік компанияларды брондау ең бірінші енгізілгені АҚШ және туристік қызметтерді брондауды да қамтыған. 1971 жылы United Airline компаниясы құрастырды. Бірінші рет құрылғанда Appollo деп аталды. 1987 жылы Galileo және Amadeus брондау жүйелері жарық көрді. 1987 Еуропаның ірі әуекомпаниялары

бірігіп, компания брондау жүйесін Galileo деп атады. 1993 жылы Galileo және Apollo жүйелері қосылып, кейін Galileo жүйесі әлемде брон терминалын пайдаланған ең бастаушы жүйесі болды. Galileo International компаниясы әлемде бірінші болып, нарықта алғаш Windows (Focalpoint) негізінде персоналды компьютерге арнап өнім ұсынды. 1997 ж. электронды билеттерді басып шығарды.

Әуе билеттерін, қонақ үй, көлік түрлерін брондау үшін графикалық қосымшалар жасады. 2000 ж. Galileo жүйесіне телефон және пейджер арқылы қосылуға мүмкіндіктер жасайтын Galileo Wireless өнімін нарыққа ұсынды. 2001 жылдан бастап Galileo International компаниясының 100 % акциясын Cendent компаниясы сатып алды. Cendent компаниясының бас орталығы АҚШ қаласының Нью-Джерси штатында Парсипи қаласында орналасқан.



**1-сурет.** Galileo жүйесіне қосылу

- тікелей қосылу (тік желі немесе коммутаторланбаған байланыс каналы);
- телефон нөмірін теру арқылы қосылу – телефонды байланыс. Қосылудың бұл түрі қауіпсіздікті қамтамасыз етеді. Біріншіден, берілген байланыс стандартты жабдықтарды ғана пайдаланады: дербес компьютер мен типті маршрутизатор. Екіншіден, байланыс каналдары мен байланыс жабдықтары SITA халықаралық ұйымнан тапсырыс арқылы алынады және осы ұйымның мамандарымен қызмет көрсетіледі.

## 1. Galileo брон жүйесінің мүмкіншіліктері



2-сурет. Galileo жүйесінің мүмкіндіктері

1-кесте

### Galileo жүйесі сандар мен фактілер түрінде (мәліметтерді өңдеу орталығының ақпараттары)

Бір жылғы брондау	318 млн
Бір күнгі брондау	940 000
Таралған елдер	116
Сатылу көздері	470 000
Әуе компаниялар	511
Қонақ үйлер	51 000
Туроператорлар	
Круиздік компаниялар	

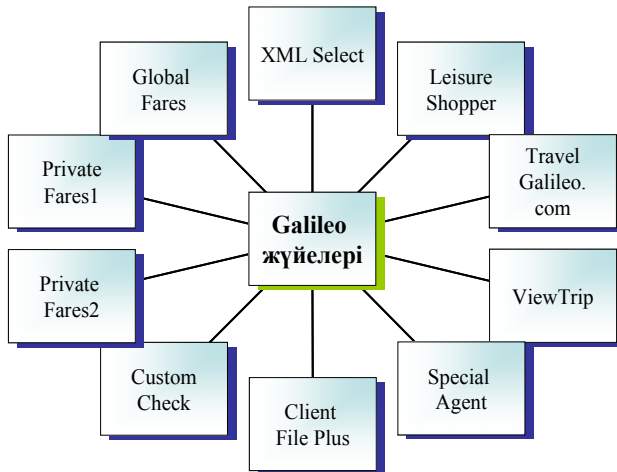
### Galileo брондау жүйесіне жататын компаниялар

- Avia rix;
- British airline;
- KLM;
- Swipe airline;

- Traviswiss;
- Travikom;
- Travi Austria.

Келесі ТМД елдерінің әуекомпанияларында қолданылады:

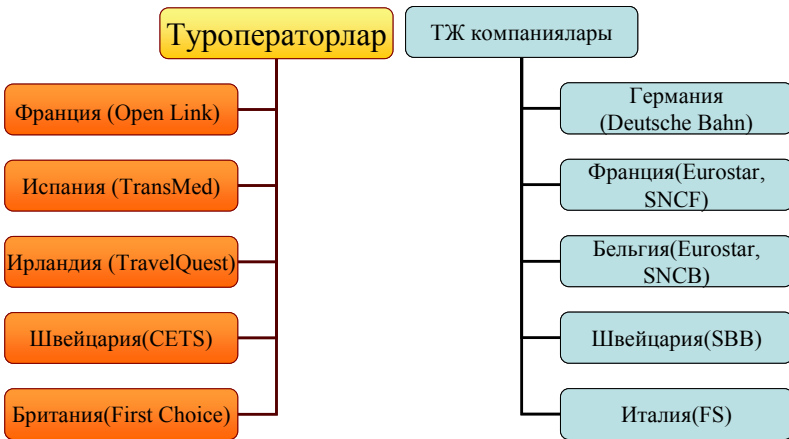
- Air Moldova (9U);
- Airzena Georgian Airlines (A9);
- Armavia(U8);
- Azerbaijan Airlines (J2);
- Belavia Belarusian Airlines (B2);
- Dneproavia State Aviation (Z6);
- Donbass Eastern Ukrainian Airlines (7D);
- Moldavian Airlines (2M);
- Motor Sich Airlines (M9);
- Tavrey Air Company (T6);
- Ukrainian Mediterranean Airlines (UF);
- Aerosvit (VV);
- AIRUkraine (6U);
- Air Kazakhstan (9Y);
- Ukraine International Airlines (PS);
- Uzbekistan Airways (HY).



3-сурет. Galileo жүйелері

### Galileo жүйесінің өнімдері:

- Air Availability – 500-ден аса әуе компаниялары қолданатын жүйе. Яғни әуе билеттерін брондау;
- Room Master – қонақ үйлерді брондау жүйесі;
- Rail Master – темір жол билеттерін брондау және баспаға шығарып беретін жүйе өнімі;
- Car Master – көлік түрлерін брондайтын дәл және икемді жүйе;
- e-Agent – қосымша туристік қызметтерді брондауға арналған құрылғы: лимузин сервисі; экскурсиялық қызметтер; ресторандарға орын; ұялы телефондарды жалға алу; театр билеттерін брондау, т.б.



4-сурет. Galileo жүйесімен жұмыс істейтін әлемдегі жетекші туроператорлар мен теміржол компаниялары

### **5-тақырып. Брондау және резервтік жүйелердің даму тарихы: Worldspan, Sabre брон жүйесі. Брондау және резервтік жүйелердің даму және жетілдіру ерекшеліктері**

**Мақсаты:** жаһандық дистрибутивтік жүйелердің даму тарихы: Worldspan, Sabre брон жүйесі. Жаһандық дистрибутивтік жүйелердің даму және жетілдіру ерекшеліктерін оқыту.



### **Қарастырылатын сұрақтар:**

1. Worldspan, Sabre жүйесінің тарихы.
2. SABRE жүйесінің негізгі жетілдірулері.
3. Жүйеге қосылу нұсқалары.

**Түйін сөздер:** Worldspan, Sabre жүйесі.

### **Sabre жүйесінің тарихы.**

**Sabre** дегеніміз бұл ЖДЖ, яғни жаһандық дистрибутивтік жүйе болып табылады. Ол өзінің пайдаланушыларына ең тиімді туристік ақпаратпен, кестесімен, орындардың бар-жоғымен, бағалары мен авиакомпаниялардың ережелері туралы мәліметпен қамтамасыз етеді. Сонымен қатар Sabre авиабилеттерді, тасымалдауға қажетті құжаттарды, таллондар мен маршруттарды брондау мен безендіруге мүмкіндік береді.

Sabre жүйесі 1964 жылы American Airlines әуе компаниясымен ашылған, ол 1976 жылы осы жүйенің негізінен қонақ үйлердегі орындарды брондауға болатын болды. Жүйенің орталығы Оклахамада (АҚШ) орналасқан. Sabre жүйесіне 114 мыңнан аса турагент қосылған, ол әуе және теміржол билеттерін, отелдердегі орындарды, т.б. резервілеуді қамтамасыз етеді.

- 1960 жылы жүйенің құрылуы;
- 1960 жылы ең алғаш Нью-Йоркте Bjarcliff Manor-ға орнатылған;
- 1962 жылы әлемде ең ірі ақпараттарды дәл осы уақытта өңдейтін жеке меншік жүйе болды;
- 1976 жылы ең алғаш туристік агенттікте қолданылды;
- 1986 жылы Sabre Airlines Solutions нарыққа ең бірінші табысты басқару жүйесін шығарды;
- 1988 жылы Sabre Airlines Solutions компаниясы бағдарламалық қамтамасыздандыруды бастайды;
- 1988 жылы Sabre жүйесі кеңейтілді;
- 1992 жылы Sabre жүйесі рейстердің ұшу уақыты туралы Sabre Airflite жүйесін енгізді;
- 2000 жылы Sabre Airlines Solutions Sabre Aerodynamic Traveler жүйесін енгізді.

SABRE жүйесі мынадай туристік ақпараттарды:

- сан қилы валютаны конвертациялау;
- медициналық типті талаптар;

- визаларды алу кезіндегі ережелер;
- ауа райы туралы;
- жергілікті көрікті орындар туралы мәліметті қамтиды.

Компанияның қызметі:

6 континентті, 112 елді, 56 000 агенттіктің офистерін қамтып, авиаброндаулардың жалпы дүние жүзілік көлемінен 37 % табыс табады. 8900 қызметкер дүние жүзінің 45 елінде компанияның қызметін жүзеге асырады.



Негізгі құндылығы:

- дайындық шығындарын азайтады;
- жұмыс процесін жеңілдетеді;
- XML, SOAP стандарттары өсуінің арқасында өз жұмысын ұлғайтады.

**SABRE жүйесінің негізгі жетілдірулері:**

- туристік агенттіктердің аудармашыларды беру, тасушыларды, автокөліктерді жалға беру, көп тілді гидтер, қонақ үйді брондау және театрларға бару, экскурсиялар-

- ды ұйымдастыру және т.б. бойынша бүкіләлемдік қауымдастығы қызметтері туралы дерек беру;
- туристік қызмет көрсетуді әрі қарай автоматтандыруды жүзеге асыру географиялық карталарды, демалыс орындарының суреттерін, шамамен 150 белгінің қонақ үйлер және қолдануы бар назар аударарлық дисплейлер көмегімен клиентке орын табу үшін қажет;
  - қонақ үйлердегі валюталар және айырбастың бағамы туралы және АҚШ пен Пуэрто-рико әуежайлардың ерекшеліктері туралы дерек беру;
  - 80 қаладағы ауа райына дерек беру;
  - темір жолдар, автобустар және жолаушылар кемелеріндегі орындарды брондау бойынша жаңа бағдарламаның кіріспесі туралы дерек беру.

### **Жүйеге қосылу нұсқалары**

«Planet Sabre» – пайдаланушыларға қарапайым графикалық интерфейсін және интернеттегі экранда шаблон формаларын ұсынады.

«Turbo Sabre» – агенттердің өздерінің интернет байланысын электрондық поштаны, пайдаланушылардың мәлімет базасын, конфиденциалды тарифтерді, ыңғайлы жұмысты қолдайтын қосымша қызметтерді орнатуға мүмкіндік береді.

«Net Platform» – интернет желісі арқылы брондау жүйесі, кіші және орташа агенттіктердің пайдалануына арналған.

Әлеуетті клиент мүмкіншіліктері:

1. Өз бағдарын қарау.
2. Үшудың кешігуіне қатысты ескертулерді қабылдау.
3. Ауа райы жағдайлары туралы ақпаратты табу.
4. Кестелеріне және кету қақпасы туралы ақпарат іздейді.
5. Баратын жері туралы электрондық пошта арқылы мәлімет алады.
6. Валюта – ақша айырбастауға және конвертация жасауға болады.
7. Баратын туралы ақпаратты қарау: мейрамханалар, аттракциондар және басқа да пайдалы ақпарат.
8. MapQuest жол маршруттарын алу.

## 2 ҚАДАМ. ҰШУ НҰСҚАЛАРЫ, ТАҢДАУЛЫ БАҒАЛАР

1. Маршрут 2. Варианты 3. Стоимость 4. Оформление 5. Данные 6. Оплата

Москва (MOW) - Лондон (LON) - Москва (MOW)

**+/- 3 күн негізінде 49 ұшу нұсқаларын ұсынады**

Забронировать билет

Обратно (выберите вариант перелёта)

Тура	позднее всего 17 сен	позднее 18 сен	среды 19 сен	четверг 20 сен	пятница 21 сен	суббота 22 сен	позднее всего 23 сен
позднее всего 17 сен	<input type="radio"/> 3-й Батман 10 114,00 руб.	<input type="radio"/> 3-й Батман 9 234,00 руб.	<input type="radio"/> 3-й Батман 10 114,00 руб.	<input type="radio"/> 3-й Батман 10 114,00 руб.	<input type="radio"/> 3-й Батман 9 234,00 руб.	<input type="radio"/> 3-й Батман 10 224,00 руб.	<input type="radio"/> 3-й Батман 11 224,00 руб.
вторник 11 сен	<input type="radio"/> 3-й Батман 13 342,00 руб.	<input type="radio"/> Еростылыне перелет 11 357,00 руб.	<input type="radio"/> Еростылыне перелет 11 357,00 руб.	<input type="radio"/> Еростылыне перелет 11 357,00 руб.	<input type="radio"/> Еростылыне перелет 11 357,00 руб.	<input type="radio"/> САС Самаркандық Әзіретшолық Саяхаты 12 888,00 руб.	<input type="radio"/> Еростылыне перелет 11 357,00 руб.
среда 12 сен	<input type="radio"/> САС Самаркандық Әзіретшолық Саяхаты 12 888,00 руб.	<input type="radio"/> САС Самаркандық Әзіретшолық Саяхаты 12 888,00 руб.	<input type="radio"/> САС Самаркандық Әзіретшолық Саяхаты 12 888,00 руб.	<input type="radio"/> САС Самаркандық Әзіретшолық Саяхаты 12 888,00 руб.	<input type="radio"/> САС Самаркандық Әзіретшолық Саяхаты 12 888,00 руб.	<input type="radio"/> САС Самаркандық Әзіретшолық Саяхаты 12 888,00 руб.	<input type="radio"/> Еростылыне перелет 12 304,00 руб.
четверг 13 сен	<input type="radio"/> САС Самаркандық Әзіретшолық Саяхаты 12 304,00 руб.	<input type="radio"/> Еростылыне перелет 12 304,00 руб.	<input type="radio"/> Еростылыне перелет 12 304,00 руб.	<input type="radio"/> Еростылыне перелет 11 221,00 руб.	<input type="radio"/> Еростылыне перелет 12 304,00 руб.	<input type="radio"/> САС Самаркандық Әзіретшолық Саяхаты 12 304,00 руб.	<input type="radio"/> Еростылыне перелет 12 304,00 руб.
пятница 14 сен	<input type="radio"/> 3-й Батман 11 221,00 руб.	<input type="radio"/> 3-й Батман 10 400,00 руб.	<input type="radio"/> 3-й Батман 11 221,00 руб.	<input type="radio"/> 3-й Батман 11 221,00 руб.	<input type="radio"/> 3-й Батман 10 400,00 руб.	<input type="radio"/> САС Самаркандық Әзіретшолық Саяхаты 12 304,00 руб.	<input type="radio"/> 3-й Батман 12 304,00 руб.
суббота 15 сен	<input type="radio"/> САС Самаркандық Әзіретшолық Саяхаты 14 910,00 руб.	<input type="radio"/> Еростылыне перелет 12 304,00 руб.	<input type="radio"/> Еростылыне перелет 12 304,00 руб.	<input type="radio"/> Еростылыне перелет 12 304,00 руб.	<input type="radio"/> Еростылыне перелет 12 304,00 руб.	<input type="radio"/> Лефортов 14 430,00 руб.	<input type="radio"/> Еростылыне перелет 12 304,00 руб.
воскресенье 16 сен	<input type="radio"/> 3-й Батман 11 221,00 руб.	<input type="radio"/> 3-й Батман 10 400,00 руб.	<input type="radio"/> 3-й Батман 11 221,00 руб.	<input type="radio"/> 3-й Батман 11 221,00 руб.	<input type="radio"/> 3-й Батман 10 400,00 руб.	<input type="radio"/> 3-й Батман 12 320,00 руб.	<input type="radio"/> Еростылыне перелет 12 304,00 руб.

Цены для взрослых пассажиров. Детская (0-11 лет) и детская (12-17 лет) стоимость билета с обязательной оплатой. По умолчанию, тарифы выделены цветом на соответствующие даты.

## 4 ҚАДАМ. ТАПСЫРЫСТЫ РӘСІМДЕУ

На этом этапе создается бронирование в Sabre. Для создания бронирования не требуются паспортные данные пассажиров

1. Маршрут 2. Варианты 3. Стоимость 4. Оформление 5. Данные 6. Оплата

Вся информация заполняется латинскими буквами. В случае перелета за пределы РФ - в строгом соответствии с требованиями паспортов.

Пассажир 1 (Взрослый)  **Жеке кабинеттен сақталған жолаушылар тізімінен қажетті жолаушыны таңдау**



Обращение \*   Имя \*

Контактные данные

Фамилия \*  Имя \*  Телефон \*  E-mail \*

\* Обязательные поля.

## 3 ҚАДАМ. ҚҰНЫ

1. Маршрут 2. Варианты 3. Стоимость 4. Оформление 5. Данные 6. Оплата  

**Информация о перелёте** 2

Авиаконпания	Вылет	Прилет	№ Рейса	Класс	Время в пути	УС
АЭРОФЛОТ	Москва, Шереметьево Чт 13 сен 2012 11:20	Лондон, Хитроу Чт 13 сен 2012 12:30	SU2578	Эконом (Б)	4ч. 10мин.	A321
АЭРОФЛОТ	Лондон, Хитроу Чт 20 сен 2012 22:30	Москва, Шереметьево Пт 21 сен 2012 09:30	SU2583	Эконом (Б)	4ч. 00мин.	A321

Для рейсов указано местное время вылета и прилета.

Билет необходимо выкупить до: Ср 11 июл 2012 09:00

**Общая стоимость**

Тариф	Сборы авиакомпании (за человека)	Сервисный сбор агентства (за человека)	Пассажиры	Общая стоимость
В 160.00	€ 154.00	100.00	х1 взрослый	14 414.00 руб.
			Всего налоги и сборы –	6 254.00 руб.
			Общая стоимость –	14 414.00 руб.

**ВНИМАНИЕ!**  
Необходимо уточнить:  
1. Уточнить вылета и прибытия билетов после их оформления.  
2. Необходимость оформления выданных и транзитных виз.  
3. Нормы оплаченного багажа.  
Если у Вас возникли вопросы, пожалуйста, обращайтесь по т/п



Я согласен с условиями перевозки

Я согласен с правилами бронирования авиабилетов

Аэропортом агентств сальгиын бөліп қарастыруға болады

Тасымалдаушы ережесін Sabre жүйесінен ағылшыннан орыс тіліне аударылған Авиабилеттерді брондау ережесі - Агенттіңіздің көпшілікке жасалған офертасы

## 5 ҚАДАМ. ДЕРЕКТЕРДІ ЕНГІЗУ

1. Маршрут 2. Варианты 3. Стоимость 4. Оформление 5. Данные 6. Оплата  

**Ввод данных**

Пассажир 1 (Взрослый)  ↑ Жеке кабинеттен телқұжатты таңдау

Пол  Имя  Фамилия  Дата рождения \*

Гражданство \*  Тип документа \*

Страна выдачи документа \*  Действителен до \*    Номер \*

**Дополнительная информация**

Питание

Тип питания на борту и тип места пассажира не могут быть параметрированы агентством!

Карта часто летающего пассажира  Номер

E-mail \*  Телефон \*

Номер DK (необязательно для заполнения)

## 1 ҚАДАМ. БАҒДАР

Сіздің жарнамаңызға арналған модульдер

The screenshot shows the Sabre Travel Network search interface. Red boxes and arrows highlight specific features:

- Тіздеу:** Москва, Шереметьево, Moscow, MOW, SVO
- Бірнеше ағуч компаниясын таңдауға болады**

## ЖЕКЕ КАБИНЕТ

1. Маршрут 2. Параметры 3. Стоимость 4. Оформление 5. Данные 6. Оплата [Открыть личный кабинет](#) [Выход](#) [RU](#)

### Мой личный кабинет

[Активные заказы](#)  
[Архивные заказы](#)  
[Пассажирские](#)  
[Добавить](#)

### Активные заказы

Маршрут	Дата вылета	Статус бронирования
Москва-Лондон-Москва PETSOU PETS	13.09.2012 11:20	Новое Срок оплаты до: 11.07.2012 23:30 <a href="#">Стоймость заказа</a>

Страница 1

1. Маршрут 2. Параметры 3. Стоимость 4. Оформление 5. Данные 6. Оплата [Открыть личный кабинет](#) [Выход](#) [RU](#)


### Мой личный кабинет

[Активные заказы](#)  
[Архивные заказы](#)  
[Пассажирские](#)  
[Добавить](#)

### Пассажирские

Имя	Дата рождения	Документы	e-mail	Контрольный телефон
BAKOV IAN	26.01.1984	Загранпаспорт 701109807 (действ. до 28.12.2014)		
BAKOVA ANNA	26.01.1989	(действ. до 28.12.2014)		89022222222

## ЖЕКЕ КАБИНЕТ

1. Маршрут 2. Парвалты 3. Стоимость 4. Оформление 5. Данные 6. Оплата [Открыть личный кабинет](#) [Выход](#) 

**Мой личный кабинет**

[Активные заказы](#)

[Архивные заказы](#)

**Пассажиры**

[Добавить](#)

**Мой личный кабинет**

**Контактные данные** [Закреть](#)

Пол: Женский

Фамилию и имя необходимо заполнить только латинскими буквами

Фамилия:

Имя:

Дата рождения: 18  1953

Телефон: +79122022310

Email:

**Карта часто летающего пассажира** [Открыть](#)

**Документы** [Открыть](#)

Заявка на паспорт (791159006)

**Сменить пароль** [Открыть](#)

## SABRE ЖҮЙЕСІНДЕ БРОНДАУ

1.1IVANOV/IVAN MR  
 1 SU2578V 12JUL 4 SVOLHR HK1 1120 1230 /DCSU\*KOTJHR /E  
 2 SU2583T 19JUL 4 LHRSVO HK1 2230 0530 20JUL 5 /DCSU\*KOTJHR /E  
 3 OTH YY 10MAY F GK1 MOW/IBE PNR. PNR IS NEEDED FOR ARCHIVE  
 TKT/TIME LIMIT  
 1.TAW/Z4EB21JUN96//2330  
 PHONES  
 1.MOW89222022310-H  
 2.MOW499-929-5070-A  
 PASSENGER EMAIL DATA EXISTS \*PE TO DISPLAY ALL  
 CUSTOMER NUMBER - 0000001  
 ADDRESS  
 SABRE TRAVEL NETWORK TEST PCC BSP  
 MOSCOW  
 RUSSIA  
 PRICE QUOTE RECORD EXISTS  
 FREQUENT TRAVELER DATA EXISTS \*FF TO DISPLAY ALL  
 SECURITY INFO EXISTS \*P3D OR \*P4D TO DISPLAY‡

## БІЗДІҢ КЛИЕНТТЕР

<http://www.aviatrans.ru/>  
<http://avia.mta-bilet.ru/>  
<http://www.lavs.ru/>  
<http://www.allavia.ru/>  
<http://albion-sp.ru/>  
<http://altairtravel.ru/>  
<http://pegast.ru/>  
<http://avia.kompas-m.ru/ru/>  
<http://sabre.tcavs.ru/ru/>  
<http://abilet.sputnik74.ru/>  
 и другие



## ТАПСЫРЫСТЫ РАСТАУ

После Шага 4 на указанный пассажиром электронный адрес высылается подтверждение бронирования с возможностью возврата к заказу

Имя: Иван Иванович Иванов

Указанный(ая) P/ANOV P/AN

Вы забронировали билет в агентстве Sabre Travel Network (тел.: 929 5077)  
 Код предварительного заказа: P/NOBY

**ВНИМАНИЕ!** Билет необходимо купить до четверга, 21 Июнь 2012, 23:30

Указанный Вами контактный телефон: 89122822348

Пассажир: Фамилия: P/ANOV Имя: P/AN

Авиакомпания	Вылет	Прилет	№ Рейса	Класс	Время в пути
Аэрофлот Подтверждение бронирования: КОЭИВ	Москва, Шереметьево Терминал ТЕРМИНАЛ 4 четверг, 12 Июнь 2012 18:30	Лондон, Хатри Терминал ТЕРМИНАЛ 4 четверг, 12 Июнь 2012 13:30	SU2578	Эконом (Y)	04:00
Аэрофлот Подтверждение бронирования: КОЭИВ	Лондон, Хатри Терминал ТЕРМИНАЛ 4 четверг, 19 Июнь 2012 22:30	Москва, Шереметьево Терминал ТЕРМИНАЛ 4 пятница, 20 Июнь 2012 05:30	SU2583	Эконом (Y)	04:00

**Общая стоимость**

Тариф (на человека)	Таксы и сборы (на человека)	Пассажир	Общая стоимость
17950.00	6229.00	Взрослый: 1 чел.	22179.00 руб.
		Всего таксы и сборы	6229.00 руб.
		Общая стоимость	22179.00 руб.



SABRE компаниясына бес негізгі құндылық енгізілген. Бұл құндылықтар жұмыс істеуді қалыптастыруға және өзін ұстай алуға және қалай бір-бірімен клиентке күнделікті қарым-қатынаста араласу керектігін көрсетеді және әсер етеді. Олар:

1. *АДАЛДЫҚ*: бүкіл әлем бойынша жеке мінез-құлық және бизнестегі адалдықтың ең жоғары стандарттарымен келіседі.

2. *Шығармашылық және инновация*: жаңа мүмкіндіктерді елестету және серпінді шешімдер жасайды.

3. *Сыртқы Focus*: қуана-қуана біздің клиенттерге қауымдастықтарды қолдау үшін Sabre® шегінде және одан тыс көрінеді.

4. *Блтымақтастық және ұжымдық*: клиенттер үшін біздің міндеттемелерді орындау үшін бірге жұмыс.

5. *Нәтижелері*: табысқа жету үшін жалғыз шынайы шаралар нәтижелері.

Sabre IBE камтамасыз етеді:

1. Sabre жүйесіне кіріп авиа ұшулардың нақты уақыт режимін іздеуге және брондауға мүмкіндік береді. Өңдеу Sabre Web Services XML (Extensible Markup Language) арқылы жүзеге асырылады.

2. Сирена-Travel қосылуға қолжеткізу мүмкіндігі.

3. Түрлі төлем шешімдеріне қосылу мүмкіндігі. Нақты уақыт режимінде төлем қызметтері.

4. Клиенттер өтініші бойынша қосымша модульдерге қосу.

Ұшу іздеу модулі мынадай операцияларды қамтиды:

1. Берілген күнге тариф іздеу және үздік баға +/- 3 күн.

2. Интерактивті іздеу әуе және ұшып-қону мекенжайларына, орыс және ағылшын тілдерінде интерактивті іздеуге мүмкіндік тудырады.

3. Жіберетін қаланы орнату.

4. Жолаушылардың жас ерекшелігін ескере бір брон парағында көрсетеді.

5. Тек рейстерді ТОҚТАУСЫЗ сұрау.

Мүмкіндіктері:

– бағдарлама клиенттерге олардың аты, логотип, байланыс агенттігі жазылған маршруттық туралы ақпарат жібереді;

– тұтынушылар жолының құжаттарына қол жеткізу мүмкіндігі бар;

- жолаушылар электрондық пошта немесе SMS хабарлама арқылы ұшу туралы хабарламаға жазыла алады;
- тұтынушылар саяхат үшін қосымша қызметтерді қоя алады; ақпарат электрондық ішіне жүктелуі мүмкін.

Саяхат және туризм әлемдегі ең ірі салалардың бірі болып табылады. Жыл сайын 7 триллион доллар бүкіл әлем бойынша сапарға жұмсалған және 3,6 млрд жолаушы 2016 жылға жоспарланған.

Күн сайын миллиондаған адамдардың келесі сапарын жоспарлап отырмыз. Олар жедел ақпарат талап етеді. Туризм саласы динамикалық болып табылады. Саяхаттайтын адамдардың 62 пайызы өздерінің достарынан саяхат туралы мәліметтер, видеолар тауып беруін өтінеді. Саяхаттау индустриясы олар үшін тиімді болып табылады.

### **6-тақырып. Брондау және резервтік жүйелердің даму тарихы: Fidelio брон жүйесі. Брондау және резервтік жүйелердің даму және оларды жетілдіру ерекшеліктері**

**Дәріс мақсаты:** жаһандық дистрибутивтік жүйелердің даму тарихы: Fidelio брон жүйесі. Жаһандық дистрибутивтік жүйелердің даму және жетілдіру ерекшеліктерін оқыту.

#### **Қарастырылатын сұрақтар:**

1. Fidelio – неміс брондау жүйесі туралы жалпы ақпарат.
2. FIDELIO FO жүйесін енгізу ұйымдары.
3. Fidelio жүйесі мен Micros жүйесінің негізгі ерекшелігі туралы мәліметтер беру.

**Түйін сөз:** FIDELIO FO жүйесі.

#### **Fidelio – неміс брондау жүйесі туралы жалпы ақпарат**

- Fidelio жүйесі неміс формасы Fidelioга өңделген. Бұл фирма Fidelio FO (Fidelio Front Office), Fidelio FB (Fidelio Food Beverage) және Fidelio сияқты қонақ үй, мейрамхана бизнесіндегі белгілі автоматты жүйелердің өндірушісі болып табылады;
- Fidelio жүйесі Amadeus, Sabre, Galileo, Wordspan құрышталған әлемдік компьютерлік жүйенің құрама бөлігі;
- Fidelio арқылы көрсетілетін барлық қонақ үйлерге бұл әлемдік компьютерлік жүйе автоматты түрде жүктеледі;

- штаб пәтері Мюнхенде орналасқан.
- FIDELIO FO жүйесі келесідей қызметтерді атқарады:
  - брондау және қонақтарды орналастыру;
  - тұлға үшін және де қонақ үй көрсететін басқа қызметтерге есептеу;
  - төленбеген есептер немесе әр түрлі сату нүктесінен түсетін ақпараттарды реттеу;
  - клиенттермен есеп айырысу үшін нақты және аралық есеп;
  - қолма-қол емес есеп айырысу туралы ақпарат;
  - қаржылық және статистикалық есеп алу.

### **FIDELIO FO жүйесінің енгізу ұйымдары**

- «HRS» компаниясының әріптестері – 110-нан аса мейрамханалар және көңіл көтеру кешендері, олардың арасында: «Golden Palace», «Метелица», «Царская охота»;
- 70-тен аса қонақ үй, ресейлік, халықаралық қонақ үй торабына кіретіндердің арасында: «Шератон Палас Отель», «Ренессанс Отель», «Балчуг Кемпинский», «Президент Отель», «Националь», «Золотое кольцо» бар.

Ресейде Fidelio фирмасына деген қызығушылық FIRS (Hotel and Restaurant) фирмасында артып отыр. Бұл ресейлік фирма Fidelio фирмасының бағдарламалық өнімдерін қолданумен қатар бұл жүйеге техникалық көмек көрсетеді және тұтынушыларды оқытады.

Клиент туралы және клиенттің есебі туралы мәліметті жүргізу. Бұған мынадай мәліметтер кіреді: клиенттің тарихын жазу, тағайындалу, орналасу, есеп жүргізу, көшірме, клиентпен ақшасыз есеп айырысу.

Нөмірлі фондты жүргізудегі бағдарламалық модуль оперативті тексеруші жағдайының, нөмірлі фондта тіркелген статистикалық мәлімет жинақталуының жұмыс істейтіндердің есебінің дұрыс есептелудің жүзеге асуына арналған. Жүйе нөмірдің алынып, алынбағанын бақылайды және алынбаған нөмірге клиентті орналастыру жүргізілсе алдын ала ескертеді.

Сонымен қатар бағдарламада қонақтың карточкасы, брон, клиенттің бөлмесі мен есебі, жағдай жасаудың коды, қайта бағыттау инструкциясы қолданылады.

Қонақтың карточкасы. Карточкада клиент туралы мәліметтер болады. Фамилиясы, аты, тілі, vіr коды, мекенжайы, тұратын мемлекеті, телефоны, факсі, туған жылы, қонақ үйдегі нөмірі және т.б.

Аталмыш қонақтың карточкасы келесідей ақпараттарды береді:

- нөмірде тұратын адамдардың саны. Егер олардың арасында бала болса, белгілеп қою керек, өйткені көптеген қонақ үйлерде белгілі бір жасқа дейінгі балалардың тұруы тегін;
- бөлме түрі. Қонақ тұратын бөлменің категориясы мен түрін анықтау оның ықыласына байланысты, сонымен қатар керекті категориядағы нөмірге де байланысты. Нөмірлер категориясы бойынша ажыратылады. Ең негізгісі – бөлменің бағасы мен төсек саны. Әдетте бірінші арзан нөмірлер сатылады, ал одан кейін барып қымбат нөмірлер сатылады. Әр нөмірде басқа нөмірлерден ерекше етіп тұратын орындар бар. Олардың біреуі әдемі, жанға жайлы болса, кейбіреуі қонақтар үшін өте қолайсыз болады (терезе ішкі аулаға немесе шулы көшеге қарап тұрады, нөмір орталықта немесе бұрышта орналасады, оның жанында баспалдақ немесе лифт орналасады және т.б.). Бөлме тағайындау қонақтың қалауына беріледі;
- бағалы код. Әдетте еске сақтауға оңай бірнеше әріптер немесе цифрлармен беріледі. Кейде бірінші әріп немесе компанияның атын білдіретін сөздің бірінші әрпін қысындыру және т.б.;
- үнемі бөлме тағайындау туралы өтінішке компаниялар мен туристік фирмалар үшін қонақ үй жеңілдік береді. Тағайындау қызметінің тапсырмасы компаниялар мен турфирмалардың анықталған бағасын дұрыс есептеу болып табылады;
- тағайындау түрі (кепілдікті және кепілдіксіз). Кепілдікті тағайындау – бұл қонақ келгенше бөлмені ұстауға мүмкіндік береді, яғни қонақ кез келген уақытта келуіне болады және ол нөмір алуға кепілдігі бар. Өз кезегінде қонақ нөмірдің бағасын төлеуге кепілдік береді, мейлі ол бөлмені қолданбаса да немесе қонақ үйге түсу кезінде

қонақ үйдің қойған уақытына дейін тағайындауды ауыстыруға болады. Осылайша, егер қонақ нөмірді тағайындап алса, бірақ келмесе, аталған мерзімге дейін тағайындауды ауыстармаса, онда оған айыппұл салынады. Кепілдікті тағайындаудың мынадай әдістері бар: қонақ үйге алдын ала ақша аудару, алдын ала ақша аудару туралы ескерту қонақ үйге қонақтың келуінен бұрын келіп түсуі керек.

Қонақтар туралы керекті мәліметті алу тұрақты қонақтың аты мен фамилиясын компьютерге енгізгеннен кейін қонақ тоқтаған қонақ үйде қанша уақыт тұрғандығы туралы, нөмірдің жай күйі, оның жеке куәлігі мен төлеген ақшасы туралы толық мәліметті бере алады.

Fidelio FIO жүйесі мынадай басты модульдерден тұрады: тағайындау, кассир портъесі, бухгалтер.

*Тағайындау модулі:*

- клиентті тағайындауды дайындауға арналған;
- клиент үшін брон енгізу;
- тобымен брон енгізу;
- бронды өзгерту;
- бронды түзету;
- бронды күтушілердің тізіміне кіргізу;
- ерте жасалған тағайындауға нөмір белгілеу;
- тағайындаудың растығын қайта басып шығару;
- тағайындау үшін депозит қабылдау.

*Портъе модулі*

Бұл брон түрі барлық қонақ үйде тұратын клиенттерге арналған. Көп функция жағынан бұл модуль тағайындау модуліне өте ұқсас. Аталған модуль мынадай операцияларды жүзеге асырады: брондарды іздеу; нөмір тағайындау және орналасу; брондарды өзгерту; тағайындаудан шығу; растаудың мөрі; тұрған немесе тұратын қонақтар туралы мәлімет қабылдау; тағайындау үшін депозит қабылдау; бронды күту тізіміне көшіру; қонақ үйдің қызметін есептейтін орын.

*Кассир модулі*

Бұл Fidelio FIO жүйесіндегі өте күрделі модульдің бірі болып табылады. Осы модульмен жұмыс істейтін қолданушының мүмкіндігі:

- клиентке есебімен күнделікті жұмысын атқару;
- аралық есептеулерді қою;
- клиентті басқа нөмірге көшіру;
- көшірмені жүзеге асыру;
- басты кассаны басқаруды жүзеге асыру;
- айырбастау пунктiнiң операциясын жүзеге асыру;
- тағайындауға депозитті қабылдауды жүзеге асыру;
- кассирлер есептемелерін басып шығару;
- клиент бронын анықтау;
- есептеулерді бір счеттан екіншісіне көшіру;
- есептеулерді бөлу және қосу;
- клиент төлемін қолмен санау.

#### *Бухгалтерлік модуль*

Fidelio FiO-Fidelio A/R жүйесінің модулі қонақ үй қызметіндегі кітаптарды сату бухгалтерлік бағдарламасын ұсынады. Функционалды бұл модуль жүйесі өте бай емес, бірақ көптеген қызметтермен қамтамасыз етеді.

Fidelio FIO жүйесіндегі операциялық күн түнгі аудитті жүргізгеннен кейін жабылады және таңғы алтыда мынадай процедураларды қамтиды:

- бағдарламалық күнді аудару;
- жүйедегі қолданушының әрекетін жүйелеу;
- аяқталмаған бірнеше жұмыстарды көрсету;
- келесі күні басқарушыға және бухгалтерге берілетін қонақ үй жұмысының есептемелерін басып шығару;
- қонақ есебінен нөмірдің құнын автоматты түрде есептеу;
- керекті мәліметтерді сақтау және бір күннің статистикасы;
- жүйелік процедураларды орындау;
- түнгі аудитті орындауды бір күндегі барлық операциялар аяқталған кезде бастау керек.

Fidelio FiO жүйесі әр түрлі есеп беруді құруға мүмкіндік береді және қонақ үйдің әрекетін әрі қарай жоспарлауға мүмкіндік туғызады. Болжамдау қонақ үйдің тағайындау қызметінің маңызды функциясы болып табылады. Жоспарды дұрыс құру қонақ үйдің қалған қызметтік жұмыстарын дұрыс үйлестіруге байланысты. Қонақ үйдің барлық қызметі тығыз және өзара байланысты болып табылады. Сондықтан қонақ үйдің жүктемесінің кө-

терілуі немесе төмендеуі барлық қызметтердің жұмыс графигінің өзгеруіне алып келеді. Мейрамханадағы шаруашылық қызметтері және тағы басқалар қызметшілердің жұмыс істеу кестесін, күніне қанша қызметшінің істерін құрады, сонымен қатар мейрамхана жорамалдау жұмысы негізінде керекті азық-түлік пен тамақтануға деген сұранысты қамтамасыз етіп отырады.

Қонақ үйде Fidelio FiO жүйесінің көмегімен есептеудің мынадай түрлері құрылады:

*Қонақ үйдегі мейрамханалық және қоймалық тіркеуді автоматтандыру:*

- қонақ үйдегі мейрамханалық және қоймалық тіркеуді автоматтандыру үшін бір-бірімен бірлесіп жұмыс істейтін Fidelio F& B және Micros жүйелері қолданылады;
- Fidelio F&B жүйесі жеткізіп берушімен жұмыс (тапсырыстарды жеткізіп тұрушылық); азық-түлік қоймасындағы тауарлардың есебін жүргізу: мейрамханалар мен барларда қолданылатын мәзірді дайындауға; тағамдардың құрамына калькуляция жасауға; банкет мәзіріндегі есепті есептеуге; қонақ үй қоймасының инвентаризациясын жүргізуге мүмкіндік береді.

Жүйеде төменде қаралатын бірнеше басты түсініктер бар:

- қойма анықталған аты және нөмірі бойынша жүйеге енеді. Жүйеде ол сауда нүктесінің негізгі (жеткізушілерден келген тауар қайда қойылады) немесе қосымша қызметтері көрсетіледі;
- тауар жүйеге жеткізушілерден келген объект ретінде жазылады. Рецепт калькуляциясына кіретін немесе кірмейтін тауарлар тобына жатады. Ол үшін қоймалық және рецептуралық бірліктер анықталды. Ас+ және нөмірі бар сатылымның объектісі бар. Дайындау ережесі бар кез-келген ас басқа астың дайындау ережесіне кіруі мүмкін;
- рецепт – тауарлар тізімі. Рецепт дайындалатын асқа байланысты, онсыз рецепт болмайды. Рецепттің өзіндік құны болады. Онда ас әзірлеудің ережесі жазылады;
- сату нүктелері – ас сатылатын бар, мейрамхана, кафе немесе асхана. Сату нүктелері жазылу қоймасы бойынша анықталады.

**Fidelio жүйесі мен Micros жүйесінің негізгі ерекшелігі туралы мәліметтер беру.** Fidelio F& B жүйесі Fidelio FO және Fidelioend жүйесіндегі интерфейстермен жұмыс істейді, сонымен қатар Micros жүйесімен байланысты.

*Fidelio жүйесі мен Micros жүйесінің негізгі ерекшелігі:*

- бір әлемдік кешенде көптеген жеке бөлімшелерді интегралдау мүмкіндігі;
- орыс тіліндегі хабар бағдарламалардың бар болуы;
- осы жүйенің кең әрі жан-жақтылығы;
- қолданушыларға тез және ыңғайлы түрі;
- мәлімет сақтау құпиялылығы;
- бұл артықшылықтар ресейлік нарықтағы ешқандай жүйелерде жоқ.

Fidelio FO жүйесі MSDOS және WindosNT операциялық жүйелерімен жұмыс істейді.

#### **Қосымшалары:**

- Fidelio Front Office – қабылдау және орналастыру қызметінің автоматты жүйесі;
- Fidelio Sales and Catering – коммерциялық бөлім және банкеттік қызметті басқару жүйесі;
- Fidelio Food and Beverage (F&B) Management – мұражайды басқару жүйесі;
- Engineering Management System (EMS) – инженерлік қызметті басқару жүйесі;
- HRS Back Office – қаржы-шаруашылық қызметті басқару жүйесі;
- Nexus Door Locking Systems – электронды есік құлпы жүйесі;
- E-fridge In Room Refreshment Software – автоматтық шағын бар жүйесі;
- HRS Club Membership – клубты есеп және қолма-қолсыз төлем жүйесі.



**7-тақырып. Туризм индустриясындағы брондау және резервтік жүйелердің рөлі. Туристік бизнестегі брондау және резервтік жүйелердегі қызмет түрлерін кеңейтудің маңызы. Туристік жоспарлаудағы GDS географиясы. Travel Agent-2000 жүйесінің жергілікті жұмыс тәртібі үшін техникалық талаптар. Voyage Office және «Аист-2.5» жүйесі**

**Дәріс мақсаты:** Travel Agent-2000 жүйесінің жергілікті жұмыс тәртібі үшін техникалық талаптарды және Voyage Office және «Аист-2.5» жүйесін қарастыру.

**Қарастырылатын сұрақтар:**

1. Туризм индустриясындағы GDS рөлі.  
2. Туристік бизнестегі GDS қызмет түрлерін кеңейтудің маңызы.

3. Туристік жоспарлаудағы GDS географиясы. Travel Agent-2000 жүйесінің жергілікті жұмыс тәртібі үшін техникалық талаптар. Voyage Office және «Аист-2.5» жүйесін оқыту.

**Түйін сөздер:** Travel Agent-2000, Voyage Office және «Аист-2.5» жүйелері.

**Туризм индустриясындағы GDS рөлі.** IBM – үйлесімді компьютерлер 486DX-66-дан төмен емес; иілгіш дисктер үшін кемінде 16 мб дисководтары бар ОЗУ. Кез келген принтер түрлері.

Желілік жұмыс тәртібі үшін қосымша техникалық талаптар: 3.11-ден төмен емес Novell NetWare торлығы және ОС MS Windows торлығы.

Тапсырыс жүйесімен жұмыс істеу үшін интернетке қосу керек.

Бағдарлама жүйелері бар кешенде ұлғаймалы нұсқада жұмыс істейді:

- әуе тасымалдау сатылуын бақылауын автоматтандыру (Ticket Office-2000);
- туристік қызметті сату желісі (Travelnet-2000);
- әуе тасымалдауда чартерлік және блок-чартерлік орындардың толуын бақылауды автоматтандыру (Charter Office-2000).

Travel Agent-2000 жүйесін 150 туркомпания қолданады, олар: «Карлсон-Туризм», «Қызыл қақпалар», «Киприт», «8 ска-

кунов» (Мәскеу), «Юнион» (Саранск), «Альтурс» (Новосибирск), «Интур-Люкс» (Чебоксары) тағы басқа.

*Travelnet-2000 жүйесі.* Жүйе «Ин-тур-Софт» компаниясымен серіктесіп жасалынған және сату жүйелерін алып тастаған фирмалар үшін де арналған, соның ішінде басқа қалаларда, туристік қызметтің сатылуын бақылайтын әрі басқаратын орындар мен жалпы бүкіл фирмаларға да арналған.

Бағдарламада келесі функциялар іске асырылған:

- нормативтік – анықтама деректер қорының сатуларын бәрімізге ортақ нүктелермен жүргізу;
- бүкіл сату нүктелеріндегі мәліметтерді жинау және сақтау, олар: тапсырыстар, есептер, сату, төлеу және т.б. болуы мүмкін;
- іске асыру фирмалық журнал бойынша жүргізу;
- іске асыру нүктесіне қарамастан кез келген тапсырыстың күйіне бақылауын қамтамасыз етуі;
- сату нүктелері бойынша аналитикалық есеп берудің әр түрін құрастыру фирма бойынша негізделеді.

Жүйе тек қана Travel Agent-2000 кешеніндегі жеке сату қызметінің автоматтандырылған жүйесін қолданады. Жүйе жергілікті және торлық вариантта жұмыс істей алады.

*Touroperator-2000 жүйесі.* «Интур-Софт» компаниясында жасалған жүйе, шығу туризмімен айналысатын турагенттік фирмаларға арналған.

Бағдарлама келесі функцияларды жүзеге асырады:

- олардың қызметтерін жеткізу және ұсыну деректерінің қорын жүргізуі;
- әр түрлі қызметтерді жүргізудегі жергілікті квотасын көрсету;
- кез келген тапсырыс түрінің өңделу технологиясының автоматтандырылуын қамтамасыз етуі, ол тіркелгеннен бастап ваучерлердің бөлінуіне дейін;
- клиент тапсырысының түріне қадағалауды қамтамасыз ету;
- туроператорлық бағыттағы әр түрлі компоненттер бойынша оперативтік және аналитикалық есеп беруін ұйымдастыру.

Жүйе базалық нұсқада жұмыс істеуі мүмкін немесе сату нүктелерінде орнатылған Travel Agent-2000 жеке сату қызметінің автоматтандырылған жүйесінде де қолданылуы мүмкін.

*Travel Partner-2000 жүйесі* – «Интер-Софт» компаниясында жасалған жүйе ұйымдарға және туристік фирманың Travel Partner-2000 іскерлік серіктестермен бірігіп жасаған маркетингтік жұмысына анализ беру.

Бағдарламада келесі функциялар іске асырылған:

- әріптестердің біртұтас деректер қорын ұйымдастыру және енгізу, олардың туристік фирмалармен қарым-қатынасын және өндіріс бағытына сипаттама;
- жарнамалау науқандары бойынша деректер қорын жүргізуі;
- хат жіберу үшін біртұтас базадағы серіктестер тізімін реттеуі;
- факс немесе тіркеуі бар e-mail бойынша қатынастардың бірнеше рет таратуын ұйымдастыру және тіркеулері, қабылдаушылардан жауап келу нәтижелері;
- әр түрлі тізіммен құрастырылған жарнамалық-маркетинг қызметінің нәтижелерін талдау жолы, әріптестер туралы, жарнама компаниялары және өндірістік жөнелту туралы мәліметтер және есеп беру.

Торлық нұсқада да, жергілікті жүйеде де жұмыс істейді.

**Туристік бизнестегі GDS-гі қызмет түрлерін кеңейтудің маңызы.** *TGA-2000 бухгалтерлік есебінің басқару жүйесі.* «Интер-Софт» компаниясында жасалған жүйе, қаржы компанияларындағы басқару жүйесін автоматтандыруға арналған.

Бағдарламада мынадай функциялар іске асырылған:

- негізгі есептік жоспарды құрастыру және енгізу, сонымен бірге дебиторлар мен несие берушілердің жоспар есептері;
- бір уақытта бірнеше сату нүктесіндегі әр өзіндік жоспарларын құрастырудағы бухгалтерлік есеп;
- барлық бухгалтерлік операциялардың жинақтауымен бас кітаптың жүргізулері;
- тауарлар және қызметтерді көрсететін сату кітабын енгізу (дебиторлармен);

- қолданушылармен анықталатын, мағлұматтық валютада көрсетілетін автоматтық есептеудегі барлық бағалардың көрсеткіші мультивалюталық тәртіпте жұмыс істейді;
- валюталар және қайта есептесуді коэффициенттер кестенің құрастыруларының курстары бойынша мәліметті сақтау;
- түрлі басқарудағы есеп беру және айлық баланстың құрастыруы.

*Ticket Office-2000 жүйесі.* «Интур-Софт» компаниясында жасалған жүйе, авиакомпаниялардағы фирмалардың жұмысын автоматтандыру үшін арналған. Бағдарлама әрбір компанияда өзіндік бланктер меншігі, комиссиялық шарттар, есеп беру және есептеулер мерзімі бар деп есептейді.

Бағдарламаны жүзеге асырады:

- әуе тасымалдаушы фирмалардан алынған барлық купондық авиабилет кітабының мағлұматтарын құрастыру;
- сату нүктелеріндегі авиа билеттердің қозғалысын қадағалауы мен таратуын қамтамасыз ету;
- барлық сату нүктелеріндегі орындалған билет туралы мағлұматтар жиынтығы және авиакомпанияға купондарын қайтару кезіндегі тарифтерді қолдану дұрыстығын бақылау;
- фирма ішіндегі есеп беруді құрастыру;
- кез келген авиакомпания үшін бірнеше секунд арасында автоматты басып шығаруын есептеу.

Жүйе тек қана Travel Office-2000 кешеніндегі жеке автоматтық турқызметті сату жүйесінде ғана қолданылады, арасында авиабилет сату да орындалады. Жүйе жергілікті және торлық варианттарда жұмыс істеуі мүмкін.

*Charter Office-2000 жүйесі.* «Интур-Софт» компаниясында жасалған жүйе және чартерлік, блок-чартерлік бағыттағы орындарды сататын туроператорларға арналған, авиатасымалдаудағы чартерлік және блок-чартерлік орындардың толуын қамтамасыз етеді. Жүйе Интур серіктестікпен жасалған және чартерлікті және чартерлік бағыттарды қамтамасыз етеді.

Бағдарламаны жүзеге асырады:

- авиатасмалдаушыларды сатып алушылар мен жеткізушілер арасындағы келісімшарт талаптарының иілгіш механизмі;
- блок орындардың келісімшарттарының қамтамасыздығына автоматты бақылау;
- енгізілген келісімшарттар бойынша көтерме сатып алушылардың арасындағы орындарды қайта бөлуін;
- әр түрлі сатып алушылар үшін қосымша квоталардың бөлінуіне мүмкіндік беретін жеке орындарды сату бағыты;
- сатып алушылардың орынды алудағы тапсырысын тіркеу және оларды автоматты брондау;
- брондау жүйесін бақылау және автоматты түрде оны алу;
- рейстердегі ахуалдарды бақылауы;
- істелген жұмыстың талдануы.

Жүйе базалық нұсқада немесе сату нүктелерінде орналас-тырылған, кешенді автоматтық жеке сату тур қызметіндегі Travel Office-2000 жүйесінде қолданылады. Жүйе жергілікті және торлық нұсқаларда жұмыс істей алады.

Бұдан басқа «Интер-Софт» фирмасымен Restaurant-2000, Hotel-2000 жүйелері жасалынған және туристік қызметтерді резервтеу жүйесі мен туризмдегі интернет-технологиясы ұйымдастырылуда.

**Туристік жоспарлаудағы GDS географиясы. Travel Agent-2000 жүйесінің жергілікті жұмыс тәртібі үшін техникалық талаптар. Voyage Office және «Аист-2.5» жүйесін оқыту.** Бағдарлама Voyage Office петербургтік компаниясында «Малая Нева» 1996 жылы отандық нарығында пайда болды.

Бағдарламада клиенттермен жұмыс, мәлімдемелерді жүргізу, келісімшарт, турпакетті есептеу, анықтама деректер қорларын жүргізу, әріптестермен жұмыс ескерілген.

Бағдарламада есеп жүйесі жұмыс базасындағы қызмет көрсетуге, оның ішінде әр түрлі бөлімдер (уақытша тұру, әуе ұшу, трансфер, серуендеу, құжаттарды дайындау, т.б.) қатыса алатын етіп құралған. Әрбір қызмет түрі өзінің әр түрлі критерийлерімен, мысалы, баға, мезгіл, жеңілдік берумен ерекшеленеді. Мұндай есеп жүйесі барлық қызмет түрлерін және клиенттермен,

тасымалдаушылармен тез есептесу мүмкіндігін орындайды. Оның үстіне көптеген турфирмаларда қабылданған мәліметті өңдеу технологиясы, бағдарламадағы технология жұмысының стандартына сәйкес келеді, әсіресе мәліметті енгізу, жеке клиент немесе топ клиенттерінің туржолдамасын жасау, қанша бос орын барын тексеру, жолдаманың ең соңғысымен есептесу, клиенттің төлеу қызметін тексеру, тасымалдау қызметімен есептесуді тексеру, керек құжаттарды баспадан өткізу қарастырылады.

Бағдарламада 20 базалық құжат дайындау (келісімшарт, туристердің тізімі, жолдама және т.б.) және 10 статистикалық есеп беру қарастырылған. Сандары шексіз формаларды енгізу және жөндеу word редакторындағы шаблон арқылы жасалуы мүмкін. Microsoft Office және интернетпен толығымен интегралданады, автоматты факс және e-mail бағыттарын, локальды желінің жұмысын барынша қамтиды.

Бағдарламаның мамандандырылған модификациясы (Voyage Office Pro) және стандартты (Voyage Office) деген түрлері бар. Стандартты түрі кішкентай және орташа агенттікке, ал мамандандырылған үлкен көлемдегі жұмысқа және үлкен компанияларға арналған Voyage Office өзінің жұмысындағы 70 ресейлік агенттікті қолданады.

Автоматты жүйе туристік офистің «Айст-2,5» ЖШ «Санкт-Петербургтегі экскурсиялар мен туризм жөніндегі кеңес» үшін құралған. Бұл жүйе үлкен көлемдегі мәліметтерді тексергенде және мәліметтік базаны шынайы уақыт кестесінде шешуді қабылдауда маңызы зор.

«Айст-2,5» жүйесі келесі функционалды мүмкіндіктерді қолданады: мәлімет базасына туристік маршрутты және қосымша қызметтерді енгізу; отельдердегі орындардың квотасы және топтарды жіберу күнделігін енгіземіз; турдың жүктелуі; жолдаманы төлеудегі есеп беруді автоматтандыру; бухгалтерлік есеп беру мен бухгалтерді енгізу.

Бағдарламада тіркелген информацияларға кіру есептелген және жүйеде мәліметтерді тарату мен өзгертулерді енгізу есептелген. Бағдарлама дәстүрлік құрылымда кем дегенде 20 рет шығынын қысқартады, интернет поштасын интегралдайды.

**8-тақырып. Брондау және резервтік жүйелердің дамуына әсер етуші факторлар. Компьютерлік резерв жүйелерден жаһандық дистрибутивтік жүйелерге дейін: Lodging Touch жүйесі**

**Дәріс мақсаты:** компьютерлік резерв жүйелерден жаһандық дистрибутивтік жүйелерге дейін. Lodging Touch жүйесін қарастыру.

**Қарастырылатын сұрақтар:**

1. Жаһандық дистрибутивтік жүйелердің дамуына әсер етуші факторлар.

2. Компьютерлік резерв жүйелерден жаһандық дистрибутивтік жүйелерге дейін. LodgingTouch жүйесі.

**Түйін сөз:** Lodging Touch жүйесі.

**Жаһандық дистрибутивтік жүйелердің дамуына әсер етуші факторлары.** Жаһандық дистрибутивтік жүйелердің мынадай артықшылықтары бар, олар:

- оны қолданғанда осы заманғы операциялық жүйеде браузері бар және WWW сервері толығымен қосымша бағдарламалық қаптаманы жұмыс станциясына құруды төмендетпейді;
- жұмыс орнына аса жоғары емес аппаратты талаптарды көрсету;
- әрбір жұмыс орнына жеке қызмет көрсетудің бағасы және адамдарға қызмет көрсетушілерді дайындауда талаптарды барынша төмендетеді;
- әрбір қонақ үй үшін қосымша интерфейсті құрады және жеңіл модификацияны қамтамасыз етеді.

**Компьютерлік резерв жүйелерден жаһандық дистрибутивтік жүйелерге дейін. Lodging Touch жүйесі.** Lodging Touch автономдық жүйені америкалық компания (АҚШ) Hotel information System (HIS) ойлап шығарған, Ресейде ресми түрде тіркелген дистирбьютор – «Либра Интернешнл» компаниясы болып табылады. Қонақ үйді басқару жүйесі «Lodging Touch» қонақтарға қызмет көрсету сапасын жоғарылатады, администрацияның маркетингтік, қаржы-экономикалық, қонақ үй шаруашылығының іс-әрекетін және қонақ үй кешендерін, сонымен

қатар пансионаттардың, демалыс үйлердің, демалыс үйлері мен отельдердің жұмыстарында автоматтандырады.

Қонақ үйді басқару жүйесі «Lodging Touch» қонақ үйдегі мәселелерді әсерлі және кешенді автоматты түрде шешеді. Оларға портьеңіз қызметі, брондау, сату және маркетинг, шаралардың өтуін қадағалау, топқа қызмет көрсету, тур агенттермен және ұйымдармен жұмыс істеу жатады.

Жүйе Windows NT, MS SQL Server операциялық ортада құрастырылады, 32-биттік құрылым болып табылады.

Жүйе клиент-сервер архитектурасын қолданады және интеграция құрамымен, ашықтығымен ерекшеленеді.

«Lodging Touch» жүйесінің негізгі функциялық қабілеттері:

1. Қонақ тарихының модулі. Қонақтар және компания туралы мағлұматтар сақтайды. Бүкіл қонақтар туралы негізгі мағлұматтар сақталады. Бүкіл қонақтар туралы негізгі мағлұматтар, брондау саны, қону түндері, қабылдау мен бас тартқандар туралы, сонымен қатар әр клиенттен келген пайда мен шығындар бір экран бетіне жеңіл түрде шығарады. Қосымша толық мағлұмат білу үшін белгілі тетікшені басу қажет. Жүйеде кесте түрінде қонақтар мен кететін клиенттердің тізімі бар. Олар қойылған талаптар бойынша бөлінеді.

2. Қону функциясын жоспарлау автоматты түрде экран бетіне тарифтердің өзгергенін, нөмір типін және басқа да қонақтың әр күнге түру тараптарын көрсетуге мүмкіндік жасайды.

3. Қонақтың шоттарын автоматты немесе қолмен енгізуге болады.

4. Кредиттік картаны өңдеу функциясы картотекке алынған мағлұматтармен бірге енгізіледі. Сонымен қатар әр клиенттің шотындағы кредиттерді бақылап отырады. Интерфейсті қолдана отырып, кредиттік картаның авторизациялық жүйесімен онлайн режимінде тапсырысқа авторизация атоматты түрде жіберіледі. Жүйе бір сәтте керек мағлұматтарды экран бетіне шығара алады және ол мағлұматтар қонақтардың кредиттік карталарынан керекті соманы шығарады. Тарифті басқару модулі икемді тарифтік саясатты жүргізуге мүмкіндік береді. Мысалы, келісімшарт арқылы, кез келген валюта арқылы арнайы тарифтерді орнату, сонымен қатар базардың неше түрлі сегменттері арқылы.



5. Қонақ үйдің экрандық дәрежесі, қонақ үйдің қазіргі уақыттағы жағдайын графикалық және несиелік информациясын көрсетеді, мысалы, дәреже туралы мәліметтерді жүктеу, нөмірлер саны туралы және брондалған бөлмелер туралы, т.б.

6. Нөмірлік фондтың күнтізбелік дәрежесі әр нөмірдің қазіргі және болашақтағы дәрежесі мен жағдайын көрсетеді. «Тінтуір» арқылы қонақтар тура ену мүмкіндігін алады. Мысалы, мағлұматтар көру, өзгертулер енгізу, төлеу аудармасын немесе қонақтарға қалдырылған хаттар, т.б.

7. Түнгі аудиттік рәсімдер 5-15 минутты алады. Бір тетікшені баса отырып, жүйенің уақытын өзгертуге болады, тәулік тарифі автоматты түрде орындалады және қонақтардың шотынан шектеулі қызметтер ұсынылады.

8. Тапсырыс шебері қонақтарға өз еркімен экранға шыққан мәліметтерді таңдауға құқық береді әрі кез келген критерий және сорттау бойынша есеп береді.

9. Есеп беру модулі экранға шыққан мағлұматтарды қонақ үй қызметкерлеріне басып шығарады.

Әлем бойынша 3 млн-ға жуық қолданушылар жұмыс істейді. Ресейде Lodging Touch пайдаланушылар: «Савой», «Космос», «Союз», «Катерина», (Москва), «Октябрьская» (Санкт-Петербург) және т.б.

**KEL-Hotel қонақ үй шаруашылығының автоматты кешені.** Осы заманға сай базада құрылған интернет технология ASP (Active Server Pages) KEL-Hotel жүйесі қонақ үйді басқаруды мәлімет жүйесінен көрсетеді. Клиенттік бағдарлама қатынасын құруға, жұмыс орнында қолданылатын интерфейсті бірыңғай етуге жағдай туғызады және эксплуатация жүйесін толығымен барынша бағасын төмендету үшін интернет технологиясы қолданылады. Ол үшін қонақ үйдің локальды желісінде компьютерлердің біріне бағдарламалық каптама WWW сервері құрылады, ол жұмыс станциясында сұраныстарды қарастырады және де мәліметті HTML беті түрінде қайтарады. Бұл мәлімет браузер көмегімен тексерілуі мүмкін, кешен MS интернет Information Server IV және жоғары басқаруында тұрған пайдалануға арналған.

Windows 9x, сондай-ақ Windows NT Workstation IV және MS Internet Explorer (MSIE) қонақ үй шаруашылығының авто-

матты кешенін тұрақты пайдалану сипаттамаларымен ерекшеленеді, көбісі қарапайым операциялар, мысалы, мәлімет базасында резервтің көшірмесін құру, күнделікті есеп беруді басып шығару, бәрі автоматты режимде орындалады.

Негізгі қонақ үй қызметінде бизнес жүйені автоматтайтын KEL-Hotel жүйесін АРМ бөлек біріккен көрсетеді.

АРМ брондау қызметінің мүмкіндіктері:

- графикалық формада кез келген аралықта нөмірлік фондтың жағдайы (кіру, шығу және т.б.) туралы мәліметті оқу;
- жеке адамды брондау, топты, ұйымды және туроператорлардың сұранысын безендіру;
- электронды пошта немесе хат арқылы брондағанды көрсету;
- топтарды орнықтыруды жүзеге асыру;
- брон бойынша келген адамдарды шығарып салу;
- нөмір немесе тегі бойынша адамдарды тез табу қарастырылған;
- брон мен клиенттер анализінің тарихын алу;
- интернет арқылы онлайн режимінде нөмірді брондауды ұйымдастыру;
- уақытысынан асып кеткен кілттерді қолдан блоктау және қашықтықтан автоматтау құрылған.

Нөмірлік фондпен АРМ жұмысының негізгі 3 формасы бар:

1. *«Нөмірлік Фонд-«Мозайка»* – бұл қонақ үй нөмір фондтың жағдайын графикалық түрде көрсетуге арналған, жүйенің астындағы ең негізгісі – терезе.
2. *«Нөмірде тұру»* бөлмеде тұрып жатқан қонақтардың тізімін көрсетуге арналған.
3. *«Қонақтардың карточкалары»* – қонақ туралы мәліметті сақтауға және негізі операцияларды орындауға (орналастыру, шығу, кіру, электронды кілтке тапсырма және т.б.) арналған.

АРМ жұмысының орталық есептесу мүмкіндіктері:

- әрбір қонақ және топ үшін жеке есепті жүргізу;
- қонақтың түру деңгейіне байланысты қызметті санау, орныққанын қоса, басқа класқа нөмір ауыстырғаны, түру кезеңін ауыстыру, түру уақытын өзгерту және т.б.;

- қонаққа көрсетілген (телефонмен қолдануды, мини-бардағы және т.б.) қосымша қызметті жеке есебіне қосу;
- барлық есептеулер бақылау касса машинасымен және стандартты бланктердің көмегімен кез келген валютада және кез келген төлеу формасында жүзеге асырылады.

KEI-Hotel жүйесінің мүмкіндіктері:

- нөмірлік фондты қолдануда және брондауда персоналдың іс-қимылын толық автоматтап есеп жүргізу;
- нөмірлік фондтың жағдайы туралы, оның ішінде интернет арқылы аналитикалық мағлұматтарды тез алу болып табылады;
- қызмет басшыларына керекті есеп беруді жоғарғы дәрежеде тез қабылдау;
- бухгалтерге мәліметтерді тез жеткізу: қағаз құжаттарымен қысқарту.

Шынайы уақытта KEI-Hotel кешеніне байланысты басқару жүйесі арқылы аудандағы жұмыс қызметін әсерлі сақтандыруды қамтамасыз етеді.

Сақтандыру қызметі күзеттегі аумаққа тез арада байланыс орнату үшін және әр түрлі аумақтағы адамдарға қашықтықтан байланысын блоктан шығаруға мүмкіндік алады. Берілген бұл жүйенің негізгі магниттік құлпы бар: электронды, штрих-кодты немесе proximity санаушымен ерекшеленеді. Құлыптар RS-485 интерфейс арқылы желіге бірігеді және терминал маманына қосылады, ал RS-232(422) протоколы арқылы компьютерге іске қосылады. Нөмірлік фондты қолданғанда бұл жағдай факт түрінде шығарып тастауға мүмкіндік береді.

Электронды құлып берілген аймаққа байланыс орнатуға рұқсат берілген 15 кодты картасы бар мәліметті сақтайды және де терминал маманына келесідей жағдайдағы мәліметті форматтап отырады; карта бойынша аумаққа байланыс; кез келген карта үшін байланысқа рұқсат ету; құлып тілін блоктау; түйменің көмегімен есіктің ішін ашу, шыққаны туралы білдіру, құлыпты ашу, т.б.

Жеке алып қарағанда терминал-маманы мониторингте болып жатқан іс-қимылдарды үнемі көрсетіп отырады: қорғалатын аймаққа байланыс орнату үшін парольді және мәлімет базасындағы кодты сақтайды; оперативті жадыдағы электронды

құлыптардағы жағдайларды сақтайды; байланысқа шығуға рұқсат бергені және берілгені туралы электронды құлып сұранысы бойынша қабылдайды; сұраныс бойынша компьютерде болған жағдайлар туралы мәлімет электронды құлыптар арқылы беріледі.

Компьютер оператордан терминал маманына басқару командаларын жіберуді қамтамасыз етеді, оның ішінде:

- терминал маманының жағдайындағы мәліметті санайды және келесі анализ үшін мәліметтер базасына сақтайды;
- қауіпсіздік қызметінің операторы үшін ыңғайлы формада мәліметтер базасындағы жағдайларды көрсетеді.

Құлыпты ауыстырып жатқанда мәліметтерді оперативті қалпына келтіру үшін электронды құлыптың құрылымын мәліметке сақтау керек. Электронды құлыптың жұмысы келесі алгоритм жүйесімен жұмыс істейді: саналатын құрылғыдан картаның кодын алып, электронды құлып өзінің карта буферінен кодты тексереді, егер де ондай код табылса, берілген аймаққа кіруге рұқсат беріледі. Қарсы жағдайда берілген код картасы үшін терминал маманы өзінің мәліметтер базасынан карта үшін байланысқа құқығы бар ма тексереді, егер де берілген карта осы берілген аумаққа жіберілген болса, электронды құлыпқа рұқсат береді.

Уақыт туралы мәлімет, карта коды және фактіге рұқсат етіпеген немесе аумаққа рұқсат етілмегені электронды құлып арқылы терминал маманына жіберіледі, энергия тәуелсіз терминал жадында сақталады.

Тексеру жүйесінің мүмкіндіктері:

- бақылау объектісінің жағдай туралы мәліметті оперативті түрде алу;
- автоматты түрде штаттан тыс жағдайларды жариялау және іздеу;
- жарамсыз карталар мен адамдарға жарамсыз карталар және қонақ үйге кіруге автоматты түрде құлыптау;
- оқыс жағдайлар туғанда аумақтан тыс қашықтықты алу;
- қауіпті жағдайлар болған жағдайда керекті орындардағы видео бақылау жүйесін автоматты түрде қосуға мүмкіндігі бар.

KL-S450X база құлпына online технологиясын қолдану арқылы бақылау жүйесіне кіре алады.

Шынайы уақыт режиміндегі әрбір құлыпты басқарудағы, бір нөмір арқылы басқаратын электронды құлып бәрін бір желіге біріктіреді.

Қонақтарға орналасқаннан кейін пластик карта кодымен таратады. Штрих кодталған немесе proximity карта, магниттік карта байланысқа кірудің кілті ретінде қолданады. Мұндай технология қонақ үй нөмір фондын қолдануда жаңа бір жақсы деңгейге көтеруге ықпал жасайды, қауіпсіз қызмет жұмысын әсерлі түрде көтереді, клиенттің өздерінің жеке есеп шотын автоматты қосу қызметін, қосымша ақылы қызметін, көрсету жүйесін ұйымдастыру болып табылады.

KEI-Hotel бағдарламасында карточкаға байланыс орнату жекеленген, яғни картаның көшірмесін құруға рұқсат етпеген. Карточкалар 2 топқа бөлінеді: қонақтар және қызметкерлер.

**9-тақырып. Жаһандық дистрибутивтік жүйелердің нарығы. GDS функциялары – линков жүйесі, веб-жетілдірім, жаңа қызмет түрлерінің брондауы және т.б. Continent-ANT жүйесі**

**Дәріс мақсаты:** Continent-ANT жүйесінің ерекшеліктерін ашу.

**Қарастырылатын сұрақтар:**

1. Жаһандық дистрибутивтік жүйелердің нарығы.
2. GDS функциялары – линков жүйесі, веб жетілдірім, жаңа қызмет түрлерінің брондауы және т.б. Continent-ANT жүйесі.

**Түйін сөз:** Continent-ANT жүйесі.

**Жаһандық дистрибутивтік жүйелердің нарығы.** Жаһандық дистрибутивтік жүйелер – бұл 527 әуе компания, 202 қонақ үй торларына, 14500 қалада автокөлікті жалға беру ресурстарына, сондай-ақ круиздерді, турларды, театрларға билеттерді брондауға, тарифтер, ауа райы, визалар, алдын ала егу, кредит карталары туралы ақпаратты көруге бағытталған жүйешіктер кешені.

Жаһандық дистрибутивтік жүйелерді Еуропаның, Американың, Азияның, Африканың 38 мың турагенті пайдаланады. Өйткені Galileo жүйесімен жабдықталған жұмыс орны Galileo (Applications) жүйешіктерінің толық спекторларын күрделі операцияларды орындауға мүмкіндік береді:

- тікелей қосылу (тік желі немесе коммутаторланбаған байланыс каналы);
- телефон нөмірін теру арқылы қосылу – телефонды байланыс. Қосылудың бұл түрі қауіпсіздікті қамтамасыз етеді. Біріншіден, берілген байланыс стандартты жабдықтарды ғана пайдаланады: дербес компьютер мен типті маршрутизатор. Екіншіден, байланыс каналдары мен байланыс жабдықтары SITA халықаралық ұйымынан тапсырыс арқылы алынады және осы ұйымның мамандарымен қызмет көрсетіледі. Galileo жүйесінің қызметтері үшін есеп айырысу процесі екі кезең арқылы орындалады:

Sybase SQL Anywhere мәлімет жүйесінде сервер ретінде қолданылады және мынадай қаптамаларды да пайдаланады: мәліметтер базасының деңгейінде мәліметке байланыстың шектеулігі; мәліметтерді толық сақтау үшін транзакцияны қолданады; мәліметтердің шынайы автоматын құру.

Сервердің шығарылымын көбейту арқылы есептеуіштің күштілігін өсіруді клиент-сервер арихтектурасы оңай реттейді. Функционалды түрде кешен серверлі және клиентті болып екіге бөлінеді. 3-тен төмен SP құрылған MS Windows NT Server 4 сервер ретінде қолданылады. Жұмыс орнында қолданушылар Windows 9x, сондай-ақ Windows NT Workstation 4 және MS Internet Explorer (MSIE) 4-тен төмен емес жүйелерін құруы мүмкін.

**GDS функциялары – линков жүйесі, веб-жетілдірім, жаңа қызмет түрлерін брондау және т.б. Continent-ANT жүйесі.** Continent-ANT компаниясында жасалынған ANT-Group бағдарлама жүйесі туроператор мен турагенттің автоматтық жұмысына қалыпсыз қадамды қолданады. Негізінен алынған 3 нұсқа коммуникативтік ұйымның туроператор мен оның турагент арасындағы клиенттерге автоматты түрде қызмет көрсетуге арналған:

- бағдарламаны қамтамасыз ету туроператор мен оның турагенттің қосатын автоматтық жүйесінің ажырамас бөлігі болып саналады;
- туроператормен қарым-қатынаста болу үшін бір қатар ақпараттарды беру жүйесі қолданылады, онда ішкі офистік бағытта еріксіз, еркін жасайды;
- бағдарламаны қамтамасыздандырудың құрамында керекті информацияны ауыстырып тұратын, туроператор арқылы кейбір жүйелерге мағлұмат беретін функциясы бар.

«Continent-ANT» жүйесі – «ANT-Group» компаниясымен туристік қызметтерді автоматтандыру үшін арналған жүйе. Мысалы, брондау бар отандық автоматтандырылған жүйелер «Сирена» сияқты «Габриэль» турдың жеке сегменттерінің брондауы үшін пайдаланылады, бірақ турпакеттің барлығы емес.

Бірінші қадамға комплекстік жүйені Continent-ANT мысал ретінде алуға болады. Жүйенің құрамы әуетасымалдаудағы брондау жүйесінің ұйымына өте ұқсас болып келеді және клиент-сервер сызбасы бойынша құрастырылған. Туроператордың қол астында бірнеше орталықтарды басқарады. Онда туроператорлар туралы мағлұматтар мен байланыс жасайтын бүкіл турагенттер туралы да жинақталған. Туроператорда турды ұйымдастыратын, оларды сатуға шығаратын және агенттермен есеп жасайтын, бүкіл мағлұматты қамтамасыз ететін бөлігі орналасқан. Клиенттерге қызмет көрсету үшін турагенттерде мағлұматты қамтамасыздандыру орнатылады. Туроператор мен турагенттердің компьютерлеріне қосылған базада бүкіл жұмысшылардың бірлескен жүйесі орнатылған. Мұндай қосылуларды қарапайым телефон арқылы да қосуға болады және қоғамдық жерлерде де тартылған.

Мұндай тәсілдің артықшылығы бүкіл информациялық технологияны процестік орталықтар шешеді.

Ең үлкен кемшілігін айтатын болсақ, мұндай технологиялар турфирмаларда үздіксіз жұмыс істейтін орталықтарға тәуелді болып қалады. Оған қоса орталық әр жасалған келісімшарттан белгілі бір пайызын алып қалады, ал туроператормен, турагент

және клиенттерді қосатын бүкіл қаржылық операциялар процесік орталыққа бағынады.

Continent-ANT жүйесі туроператорлар мен турагенттерге блок бойынша қызмет көрсетеді.

Турагенттерге блок мынадай функционалдық тапсырыс ұсынады:

- әр түрлі туроператорлардың ұсыныстарының қосындысы;
- Ресейде, ТМД және Еуропа елдеріндегі нүктелерде өшірілген мағлұматтарға тікелей байланыс;
- клиенттер базасының мағлұматтарын қалыптастыру;
- статистикалық анализ бен есеп берудің түрлерін енгізу;
- кассалық кітапты енгізу;
- бағалар мен тарифтерді қолданудағы дұрыстылықты қадағалау;
- әр түрлі құжаттарды баспадан шығару.

Туроператор үшін блок келесідей функцияда жүзеге асырылады: техникалық кезеңдегі турдың құрастырылуы; агенттік жүйені басқару және құрастыру; анықтама мен каталогтың түрлерін енгізу, құрастыру және жаңарту; бір түрдегі тапсырыс топтарымен жұмыс жүйелері; құжат айналымы мен түрде есеп беруді автоматтандыру; фирманың дамуына қаржылық анализ; қаржы ағымын есептеу және қадағалау.

Блокта туроператорлар бірлесіп турагент тізбегі бойынша виртуальді офисте жұмыс істейді. Олар көрші бөлмеде жұмыс жасап отырғандай бүкіл мағлұматтар мен бағдарламаларға бірдей кіріп қолдана береді. Соған байланысты байланысу уақытын үнемдеуге және клиентке қызмет көрсету уақытын қысқартуға болады әрі туристік бизнес әлдеқайда динамикалық бола бастайды.

Жүйе бір қолданушымен және локальды жүйе нұсқасында орындалған. Ол екі жақта тіркелген қатынасқа қарсы жасалған: операциялық жүйе және мағлұматтар базасы.

Жүйеде жұмыс істеу құны турагент үшін сағылған турдың бағасы – 0,1 %, ал туроператор үшін – 0,5 %.

Continent-ANT жүйесі табыстарды есептеу кестесі:



Print Preview

Деятельность туристической фирмы

Меcц	Тур	Группа	Кол-во участников	Сумма доходов с группы
Январь	Южный	12	4	36003,96
Февраль	Американский	34	11	60500
Март	Элитный	5ГЕ4	34	221013,27
Январь	Американский	9Г6	70	385000
Апрель	Назроченный	Пн09	80	272000
Май	Элитный	еу34	22	143008,58
Июль	Полкоитальный	456	56	220021,44
Август	Элитный	курукуу45	8	62003,12
Июнь	Американский	щадщб	41	225600

Page 1 of 1

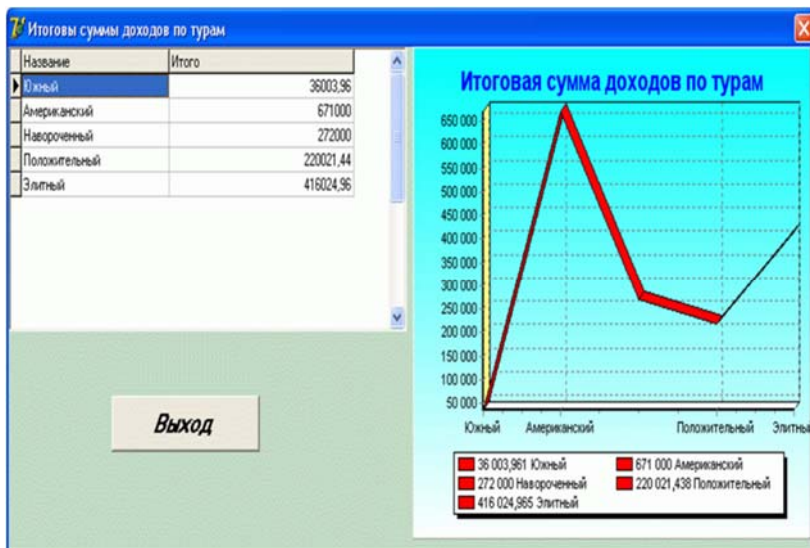


«Continent-Ant – ресейлік компьютер брондау жүйелерінің алғашқыларының бірі және оны қонақ үйлер, қызметтер, әуе тасымалдаулар құрайды.

«Continent-ANT» жүйесі Ресейдің кез келген нүктесінде туристік агенттіктердің меншікті желісімен (турпакет қалыптастыратын фирмалар) туоперация жасаушылары бірлескен жұмыс үшін орналасқан.



Туристік фирманың ішкі іс-әрекетін автоматты басқарудың функцияларынан басқа, санаулы секундтарда кез келген уәжілге жүйе брондау үшін ақпарат ең дәл осы кездегісі алынып, өтінімді рәсімдеуі, рұқсат беруі, «Continent-ANT» және оның орындалуы туралы жауапты байқайды.



Редактировать

Основные данные | Текст задания

Данные

Название  
Диплом 1

Автор  
Студентов

Дата предзащиты 01.01.2008      Дата выдачи 10.12.2007      Дата защиты 01.05.2008

Год выпуска 2008

Количество приложений 5      Количество страниц 120      Количество изображений 9      Количество таблиц 15

Использовано источников 10

Руководитель  
Иванов

Консультант  
Консультантов

Рецензент  
Рецензентов

Консультант по экономике  
Экономиков АА

Консультант по технологии  
Технологов ПП

Консультант по БЖД  
Ажасина

OK Cancel

Жүйеде жұмыс үшін кәдімгі компьютер, модем және телефон талап етіледі. Телефон бойымен компанияның жұмыскерлері «ANT-Group» жүйемен үйретулер жүргізеді, қолданушыға білікті кеңестер береді, ақпаратты таратады, жарнама жасайды.

Бүгінгі күнге «Continent-ANT» режимде брондау турөнім іс жүзінде жалғыз ресейлік толық функционалды жүйесі нақты болып көрінеді (online). Ол нарықта жақсы жұмыс істеп, ресейлік бірнеше туроператор бағаларын берген болатын.

**10-тақырып. Мета іздеу жүйелері. Пайдалықпен басқару жүйелері – RMS (Revenue Management System). «Мастер – Тур» бағдарламалық кешені**

**Дәріс мақсаты:** «Мастер – Тур» бағдарламасына жалпы сипаттамасының ерекшеліктерін ашу.

**Қарастырылатын сұрақтар:**

1. Мета іздеу жүйелері. Пайдалықпен басқару жүйелері – RMS (Revenue Management System). «Мастер – Тур» бағдарламалық кешені.

2. БК «Мастер – Тур» – жұмыс істеуге арналған ерекшеліктері. Бағдарламаның негізгі мүмкіндіктерін көрсету.

**Түйін сөздер:** «Мастер – Тур» бағдарламасы, Revenue Management System.

**Мета іздеу жүйелері. Пайдалықпен басқару жүйелері – RMS (Revenue Management System).** «Мастер – Тур» бағдарламалық кешені «Мастер – Тур» бағдарламалық кешені 1995 жылдан бастап туроператорлардың жұмысына арналып, қолданылып келеді. Бүгінгі уақытта «Мастер – Тур» Ресейдің және ТМД елдерінің туристік компанияларының 70 %-ына қондырылған. «Мастер – Тур» бағдарламасының алға басуы нарықтың сұранысына да байланысты болды. БК «Мастер – Тур» туристік сфераның барлық саласын қамтиды, прайс-листтен бастап, турөнімнің жүзеге асуына, оперативті негізден басқаруға дейінгі жұмыстарды атқарады. «Мастер – Тур» бағдарламалық кешенімен жұмыс істегенде қолында клиенттер, серіктестер және олардың есептері жайлы толық ақпарат болады.

«Мастер – Тур» бағдарламасы «Мегатек» компаниясымен ойлап табылды, жеке және топтық турларды ұйымдастыратын турагенттіктер мен туроператорлардың жұмысын автоматтауға арналған.

Бұл жүйеде негізгі элемент болып қызметті түсіну табылады және осы қызметтердің барлығын түсініп, бір-бірімен байланыстыру туристік өнімді құрайды. Негізгі қызмет түрлері көрсетілген: авиаушу, трансфер, қонақ үйде тұру, экскурсия, сақтандыру. Сонымен қатар қосымша қызметтерді де қосса болады, мысалы, автокөліктерді жалға беру. Осындай жүйенің нәтижесінде жұмыс барысында менеджер клиенттің қалауымен қызметтерді өзгерте алады.

Турды құрайтын қызметтерді үшке бөлсе болады:

- жеке – турға қатысатын адамдардың санына, олардың осы қызметтерді қолдану және қолданбауына, клиенттердің басқа қызметтерді қолдану, қолданбауына байланысты емес;
- жеке топтық – бұл қызметтің ақысы осы қызметті қолданып отырған адамдар санына байланысты;
- топтық турпакет – бұл қызметтерді, тек толық бірнеше қызметтермен біріктіріп қолдануға болады;

- сонымен қатар қызметтер блогы да болады, олар – ең алдымен клиентке ұсынылатын қызметтер типі. Бұл жағдайда әрбір қызметтің өзіндік бағасы болады әрі уақыт өте келе, бас менеджердің рұқсатымен қызметтің бағасы өзгертілуі немесе төмендетілуі мүмкін.

«Мастер – тур» функциялары:

- мемлекеттердің, қалалардың, отельдердің, орналастыру және тамақтандыру түрлері, экскурсия, авиаұшулар, ұшақ түрлерінің, авиакомпаниялардың, көлік қызметтердің анықтамалары;
- жеке және топтық турларды құру;
- рәсімделген жолдамаларды өзгерту (күні, отель) және жолдама тарихының автоматты түрде болуы, бұл келіспеушілік оқиғалар болғанда өте қажетті функция;
- әрбір турдан түсетін пайданы есептеу және серіктестерге бөлінетін қаржы;
- әр түрлі турлар бойынша ұшу күнтізбесін құру;
- турдың құрамына енетін қызметтерді есептеу;
- анықтамалардың көмегімен әрбір тур бойынша мониторинг жүргізу;
- әрбір ақпарат экранға шыққан жағдайда көрсетілетін ескерту. Мысалы, егер менеджер билеттер терезесін ашса, оны сатып алу жайлы ескерту;
- тур төлемінің мониторингі;
- менеджерлер жұмысының қандай да уақыт аралығында немесе қандай да бір кезең бойынша мониторингі;
- фирманың қазіргі қаржылық жағдайын бағалау;
- қажетті құжаттарды басып шығару (жолдамалар, туристер тізімі, туристер ваучері, елшілік анкеталары, авиабилеттер және хаттар, қаржылық есептер);
- серіктестерге жіберілетін анықтама;
- осы бағдарлама арқылы отельдің басқарылуын қадағалауға болады, отельдің толтырылуы жайлы толық мәлімет алса болады. Мұнда тек негізгі қызметтер емес, осы турдың құрамына кірген барлық қосымша қызметтер де тіркеледі;
- бағдарлама құрылымында АЖР көрсетіледі, бірақ оның негізгі мақсаты – туристік өнімді қалыптастыру, турис-

- тік өнімді рәсімдеу, серіктестермен жұмыс, қаржылық директордың және кассирдің жұмысы, әкімшілік база;
- автоматталған жұмыс орындары арқылы турды құрып, оған қызметтерді біріктіріп, сонымен қатар осы турдың бағасын есептеуге болады және әрбір қызмет әр түрлі болып келеді де, оларды қабылдап отырған туроператорға біраз тәуелді болады;
  - турдың «нетто» және «брутто» бағасын есептеудің әр түрлі жолдары қарастырылады, олар, әрине, мезгілге байланысты болады. Осының нәтижесінде менеджер турдың бөсекеге төтеп бере алуын қадағалай алады да, бір ыңғайлы турды ойлап табады;
  - «Мастер – Тур» – жеке және топтық турлармен жұмыс істеуге мүмкіндік беретін өте қолайлы бағдарлама;
  - жолдамаларды сатуға арналған автоматталған жұмыс орындарының арқасында әрбір клиенттің қалауымен жеке турды қалыптастыруға болады;
  - турдың бағдарламасына кіргенде клиентке отельдің түрін, оның интерьерін көрсетуге мүмкіндік туады. Клиенттің төл құжаттарын енгізгеннен кейін оны жинауға қажетті құжаттары автоматты түрде шығады;
  - серіктестермен жұмыс істеуге арналған автоматталған жұмыс орындары ақпараттар базасын жүргізуге мүмкіндік тудырады. Ал қаржылық директордың автоматталған жұмыс орнының нәтижесінде компанияның қазіргі уақыттағы нақты қаржылық жағдайын біліп анықтауға болады;
  - кассирдің автоматталған жұмыс орнының да жұмысын анағұрлым жеңілдетеді, әсіресе қонақтан ақы алу процесінде;
  - администратордың автоматталған жұмыс орны бағдарламалар кешенін қолдануға мүмкіндік береді. Соның ішінде әрбір қызметкерлердің жұмыс жағдайын көруге, турлар мен жолдамалар жайлы толық ақпарат алуға.

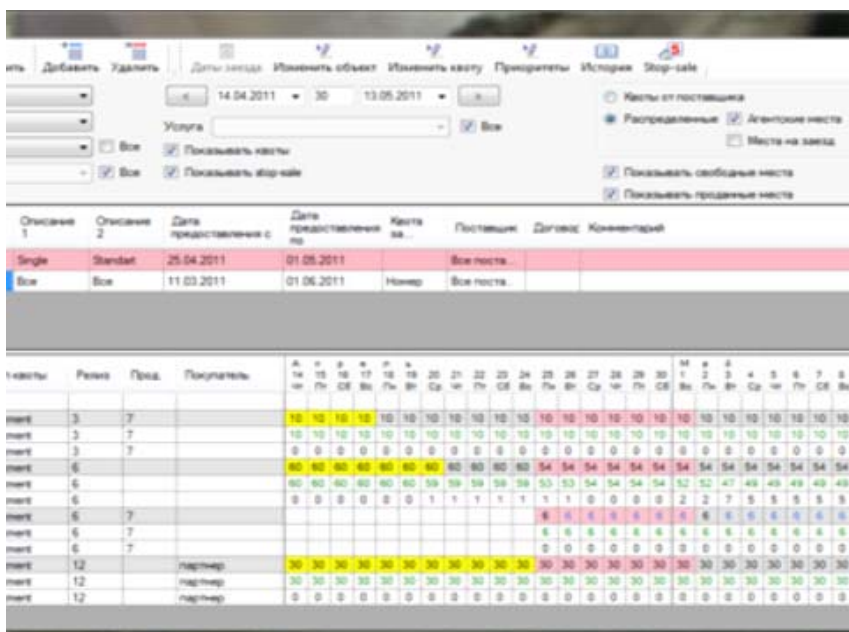
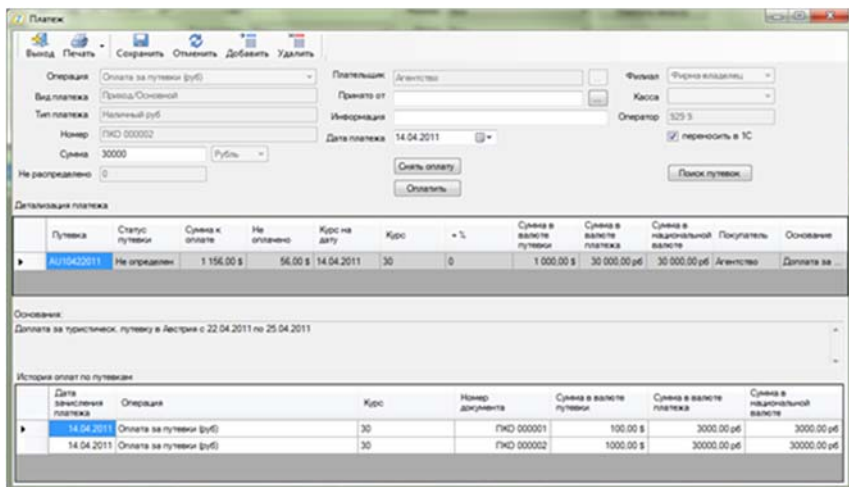
**БК «Мастер – Тур» жұмыс істеуге арналған ерекшеліктері. Бағдарламаның негізгі мүмкіндіктерін көрсету.** БК «Мастер – Тур» жұмыс істеуге арналған ерекшеліктері:

- жан-жақты әр түрлі бағытты қамти алатын туроператор;

- круиздік, автобустық турларға және қонақ үйлер мен пансионаттарға арналған туроператор;
- индивид клиенттерге арналған жағдай;
- Тур ұйымдастырғанда еңбек күшінің көп жұмсалмауына, әрі қарай клиентпен қарым-қатынаста болуына көмек көрсетеді;
- Microsoft бағдарламасына жақын жай интерфейс;
- өшіріліп қалған бағдарламаларды қалпына келтіреді;
- барлық бағдарламалар бір жерде орналасқан, мысалы, менеджер турды жасау үстінде серіктестермен бір уақытта таныса алады;
- бос орындардың бар-жоқтығын бақылап, қадағалап отырады, ол туристік агенттің менеджері болса да;
- бағдарламаға 40 есептік құжат кіреді: барлық тізімдер, брон қағаздары, туристік жолдамалар, роумминг парағы, статистикалық есептеулер, елшіліктің формалды қағаздары;
- «Мастер-Interlook офистік бағдарламасымен нақты шешімдер;
- «Мастер-Тур» – «Мастер-Web» дайын интернет магазині;
- «Мастер-Агент» туристік агенттігімен тығыз қарым-қатынас;
- бағдарламалар орнатуда кең спектр.

Бағдарламаның негізгі мүмкіндіктері:

- турөнім жасайды;
- агенттіктерге арналған бонустар;
- хабарлама қызметін агенттіктермен жұмыс істегенде қолдану;
- туристер санына қарамай кез келген тур маршрутын құрастыру;
- айыппұл көлемін бақылай алу;
- акция мен жеңілдіктерге байланысты арнайы ұсыныстар жасалынады;
- турдан түсетін негізгі кіріс пен шығыстың орнының толығыуы;
- келісімшарт пен оның уақыты жайлы ақпаратты бақылау;



- консулдықта виза беру рәсімділігін бақылау;
- көрсетілетін қызметтің мүмкіндігін әр қаланың үшу уақытына сәйкестендіру;



- автоматты түрде клиенттің толық ақпаратын сканер арқылы енгізе білу;
- турдың жүргізілуін, өтуін бақылау;
- кез келген форматта қажетті құжатты шығару (rtf, xls, pdf, html);
- депозитті төлемдерді бақылау;
- қаржылық сақтандыруды бақылау;
- бағдарламаларға тұсау қойылған кезде бақылай білу;
- шетел серіктестеріне арналған ағылшын интерфейсін қолдану.

Исраға	Чек	Брутто	Смена
Австрия/Австрия/С.Вена/4 дәм/	2	90,00	10,00
Словакия/Австрия/Словакия (тест)/4 дәм/	2	72,00	8,00
А_П_Москва/Арльберг/2011_01ME_01_08:00-10:00/С. Бизнес класс/	2	180,00	20,00
Трансфер: Арльберг/Аэропорт - Отель (тест)_Автомоб./	2	18,00	2,00
HOTEL: Арльберг/Тестовый отель Т-3 номер/Single/Standard/Варшавский/РБ Пансион/	2	54,00	6,00
Экспресс: Арльберг/Экспресс 1 (тест) автобус/	2	18,00	2,00
Экспресс: Арльберг/Экспресс 2 (тест) автобус/	2	40,00	
Трансфер: Арльберг/Отель - Аэропорт (тест)_Автомоб./	2	18,00	2,00
А_П_Арльберг/Москва/2012_01_01ME_10:00-17:00/С. Бизнес класс/	2	180,00	20,00

Топология: Двухэтаж

Исраға нөмірі: 10 | Смена: 70 | Қолдану: 670 | Смена нөмірі: 740

Рәсім: Расчет (F7) | Номер турі: | Оборот: | Проводить | Отмена

## 11-тақырып. Қонақ үй кешендеріндегі резерв және брондау жүйелерді қарастыру: «Эдельвейс» жүйесі

**Мақсаты:** қонақ үй кешендеріндегі резерв және брондау жүйелерді қарастыру: «Эдельвейс» жүйесінің ерекшеліктерін ашу.

**Түйін сөз:** «Эдельвейс» жүйесі, артықшылықтары.

**Қарастырылатын сұрақтар:**

1. Қонақ үй кешендеріндегі резерв және брондау жүйелерді қарастыру: «Эдельвейс» жүйесі, «Эдельвейс» жүйесінің функциялары.

2. «Эльдвейс» жүйесінің негізгі артықшылықтары, техникалық сипаттамаларын оқыту.

### **Дәріс мазмұны**

#### **1. Қонақ үй кешендеріндегі резерв және брондау жүйелерін қарастыру: «Эдельвейс» жүйесі, «Эдельвейс» жүйесінің функциялары**

Жалпы сипаты:

Қонақ үйдегі жұмысты автоматтауға құрылымы ыңғайлы, «Рексофт» фирмасында ойлап шығарылған бағдарламалық өнім болып табылады.

Бұл кешен өз-өзімен байланысатын бірнеше бағдарламадан тұрады: «Эдельвейс», «Реконлайн», «Барсум».

«Рексофт» фирмасының бағдарлама өнімдерін автономды режимде немесе бір жүйеге қосып қолдануға болады.

*«Эдельвейс» жүйесі*

Автоматты түрде түрлі кластағы қонақ үйлерді басқару жүйесі. Жүйе модульдік принциппен жасалынған және оны жеңіл түрде түрлі тапсырыстарды орындау үшін орнатуға болады, ондай автоматты жұмыстар Front Office (қабылдау және орналастыру қызметі) және Back-Office (тіркеу және бухгалтерия қызметтері).

Брондау жүйесі резерв жасаған кезде іске асады, ол бұл процесті максималды түрде тез әрі ыңғайлы болуын қамтамасыз етеді. Резерв жасаған кезде қалауынша тапсырыс еткен бөлмелерді көрсетеді.

*«Эдельвейс» жүйесінің функциялары:*

1. Брондау – нақты нөмірді белгілейтін бейнелеу резервтерін қолдана отырып, бөлме түрін таңдауға болады:

- масштабты жоспарлау резервінің мүмкіндігі және визуалды орындайтын «drag-and-drop» технологиясын қолдана отырып, белгіленген бөлмесін экранға шығарады;
- локальды мәзір арқылы орындалатын брондау бүкіл операцияны қалыптастырады (тышқанның оң жақ тетігінде);
- брондау қарапайым және түсінікті Windows бағдарламасына сәйкес жұмыс.

2. Қонақтардың санымен жұмыс:

- бір қонаққа арналған бірнеше санды ұстап тұру;
- «drag» техникалық санақтарды қолданатын ыңғайлы жұмыс құралы;
- қонақтардың сальдо санын визуалды қадағалау;
- қонақтардың шотына автоматты түрде қону және басқа да белгілі қызметкер үшін төленетін ақыны енгізу;
- депозит біткен кезде автоматты түрде телефон сөндіру;
- шотты баспадан баспас бұрын алдын ала көру.

### 3. Қызмет көрсету (сервистік) модулі:

- хаттар мен құжаттарды басу үшін мәтінді процессорды дайындау;
- құжатқа қонақтың шоты және брондау мәліметтері туралы енгізу мүмкіндігі;
- алдын ала көру мүмкіндігін есеп беру генераторы орналасқан;
- жоғарғы сапасын таңдау;
- қосымша есеп берулерді құрастыруға немесе тапсырушының талабы бойынша жасалған есептеушінің сыртқы түрін өзгерту мүмкіндігі.

### 4. Сыртқы жүйесімен жұмыс істеу:

- сыртқы құрылғыдан қабылдау және мәліметтерді өзгерту мүмкіндігі (POS – касса жүйесі, PayTV – ақылы телеканалдар және т.б.);
- бухгалтерлік жүйемен жеке интерфейс (мысалы, «1С»);
- «Ресторан» АСУ-мен интеграция;
- «Барсум» билингтік жүйемен тығыз интеграция, ол телефондық араласу тарифтеріне арналған;
- кез келген тарифтен қабылдау және мәлім өңдеу мүмкіндігі;
- енгізу жүйесін қадағалау (магниттік картамен жасалынған электрлік құлыптар).

## **2. «Эдельвейс» жүйесінің негізгі артықшылықтары, техникалық сипаттамаларын оқыту.**

Техникалық сипаттамалары

Жүйе Windows 95, NT операциялы жүйесімен басқарылатын 32-разрядтық бөлімдерден тұрады және клиент-сервер архивінде жұмыс істейді, Sybase SQL Anywhere және Microsoft SQL

Server қолдайды. Жүйенің екі нұсқалық конфигурациясы болуы мүмкін: локальдық және жиілік.

«Эдельвейс» жүйесінің негізгі артықшылықтары:

- 2 брондау тәсілі (резерв жоспары бойынша және нақты бөлмені белгілемей, типі мен категориясын);
- бір қонаққа бірнеше шоттың болуы;
- құрылған құжат реттеу жүйесі мен есеп беру генераторы;
- сыртқы құрылғыдан алынған және реттелген мәліметтер (Мини-АТС, кассалық жүйе және т.б.)
- заманауи интуитивті интерфейс;
- қабылдау жеңілдігі және қолжетерлік баға.

Жүйені қолданатын Ресейдегі қонақүйлер: Пулковская», «Юность», «Гранд-отель Еуропа», бизнес-центр «Нептун» (Санкт-Петербург), «Арктика» (Салехард), «Калининград» (Калининград), «Полярные зори», «Меридиан», «Арктика» (Мурманск) және т.б. Шетелде 150-ден астам инсталляциялар бар (Швейцария, Австрия, Германия, Ұлыбритания, Венгрия, ЮАР, Австралия және т.б.).

Жүйе келесі тарифтерді қамтиды:

- қоңырау шалынған зонаға арналған тарифтік баға (терілген нөмірлерге талдау);
- қоңырау құны ұзақтығына байланысты тәулік уақыты (льготтық уақыт), апта күндері (демалыс күндер), жылдар күні (мереке күндер);
- тарифтік қоңырау туралы ақпарат, бухгалтерлік жүйе немесе қонақ үйді басқару online режимінде, сыртқы компьютер жүйелері іске асады;
- тарифтік қоңырау туралы ақпарат енгізу, қосымша принтер арқылы нақ осы уақытта орындауға мүмкіндік бар;
- мәліметтік базасын басқару жүйесі ретінде SQL жүйесі қолданылады, ол мағлұматтарға кіру жылдамдығын арттырады, сақтау қауіпсіздігін бақылайды және критерийлері бойынша реттеу және іздеу қызметін арттырады;
- орнатылған генератор есептегіш шоттарды тез әрі ыңғайлы басып шығаруға көмектеседі. Мағлұматтар басқа офистік қосымшаларға жеңіл көшіріледі: Word, Excel, Word Perfect, Lotus, QuattroPro және т.б. Жүйе телефон-

дық келісімшарт бойынша, статистикалық генерацияда бірінші шоттан бастап қарастырады.

**Өзін-өзі тексеру сұрақтары:**

1. Қонақ үй кешендеріндегі резерв және брондау жүйелерін қарастыру.
2. «Эдельвейс» жүйесі.
3. «Эдельвейс» жүйесінің функциялары.
4. «Эльдвейс» жүйесінің негізгі артықшылықтары.
5. Техникалық сипаттамалары.

**12-тақырып. Қонақ үй кешендеріндегі резерв және брондау жүйелерін қарастыру: автоматты кешенді жүйе «Дип-Пансион»**

**Мақсаты:** туроператорларға арналған брондау жүйелерді қарастыру: Дип-Пансион модульдер жүйесі.

**Түйін сөз:** Дип-Пансион модульдер жүйесі.

**Қарастырылатын сұрақтар:**

1. Дип-Пансион модульдік жүйесінің тарихы.
2. Дип-Пансион модулінің интеграциялық жүйесін ашу.

**1. Дип-Пансион модульдік жүйесінің тарихы**

Global Fares маршрут бойынша тарифтер туралы толық ақпаратты пайдалануға мүмкіндік береді. Орындалған брон бойынша әуе тасымалдаудың құнымен автоматты түрде есептейді.

Private Fares жүйеде өзінің келісілген тарифтер туралы мәліметті сақтау мен ең арзан тасымалдау бағасын есептеген кезде оларды автоматтандырылған режимде пайдалануға мүмкіндік береді.

Galileo Ticketing Products – агенттік келісімге отырған барлық әуе компаниялардың бланктерінде билеттерді баспаға шығару.

Room Master – 39000 қонақ үйде тез және қарапайым түрде нөмірді іздеу. Қонақ үй торларының иелерінен агенттік сыйақыны алуға мүмкіндік береді.

**2. Дип-Пансион модулінің интеграциялық жүйесін ашу.**

Осы заманға сай базада құрылған интернет технология ASP (Active Server Pages) KEI-Hotel қонақ үйді басқаруда мәлімет жүйесін көрсетеді. Клиенттік бағдарлама қатынасын құруда жү-

мыс орнында қолданылатын интерфейсін бірыңғай етуге жағдай туғызады және эксплуатация жүйесін толығымен барынша бағасын төмендету үшін интернет технологиясы қолданылады. Ол үшін қонақ үйдің локальды желісінде компьютерлердің біріне бағдарламалық қаптама WWW сервері құрылады, ол жұмыс станциясында сұраныстарды қарастырады және мәліметті HTML беті түрінде қайтарады. Бұл мәлімет браузер көмегімен тексерілуі мүмкін кешен MS интернет Information Server 4 және жоғары басқаруында тұрған пайдалануға арналған.

Windows 9x, Windows NT Workstation 4, MS Internet Explorer (MSIE) қонақ үй шаруашылығының автоматты кешені тұрақты пайдалану характерімен ерекшеленеді, көбісі рутиндік операциялар, мысалы, мәлімет базасында резервтің көшірмесін құру, күнделікті есеп беруді басып шығару, бәрі автоматты режимде орындалады.

Интернет технологияның көптеген артықшылары бар, олар:

- оны қолданғанда осы заманғы операциялық жүйеде браузері бар және WWW сервері толығымен қосымша бағдарламалық қаптаманы жұмыс станциясына құруды төмендетпейді;
- жұмыс орнына аса жоғары емес аппаратты талаптарды көрсетеді;
- әрбір жұмыс орнына жеке қызмет көрсетудің бағасы және адамдарға қызмет көрсетушілерді дайындауда талаптарды барынша төмендетеді;
- әрбір қонақ үй үшін қосымша интерфейсін құрады және жеңіл модификацияны қамтамасыз етеді.

#### **Өзін-өзі тексеру сұрақтары:**

1. Жұмыс бетінің мәліметтерін өзгерту. Диаграмманы құру және редакциялау.
2. Туристік фирмалардың кешендік басқару бағдармаларын салыстыруын талдау.
3. Жеке компьютерлердің ашық архитектура қағидалары.
4. Қонақ жайлық саласындағы ақпараттық жүйелердің даму тарихы, ұрпақтар.
5. Windows XP ерекшелігі.
6. Брон жүйелерде сұраныс экранында не көрсетіледі?

**13-тақырып. Туроператорларға арналған  
брондау жүйелерді қарастыру:  
Senium модульдер жүйесі. Статистика модулі**

**Мақсаты:** туроператорларға арналған брондау жүйелерді қарастыру: Senium модульдер жүйесі. Статистика модулінің ерекшеліктерін ашу.

**Түйін сөз:** Senium модульдер жүйесі.

**Қарастырылатын сұрақтар:**

1. Senium модульдік жүйесінің тарихы, Senium модулінің интеграциялық жүйесін ашу.

2. Статистика модулі.

**1. Senium модульдік жүйесінің тарихы, Senium модулінің интеграциялық жүйесін ашу.**

Senium – Navision жүйесіндегі сертификацияланған қосымша өнім.

Senium бағдарламасы Navision Financials бағдарламасының стандарттары енгізіліп құрылғаны жайлы айтады.

Navision Software орта класқа арналған жетекші ғаламдық өндіруші болып табылады.

Navision Software компаниясының 89 мемлекетте 40 000 инсталляциясы бар. Navision шешімдері ғаламдық тор арқылы 1 000 орталықтан сатылады, сонымен қатар Ресейде де бұл әрекет жүзеге асырылады және мамандандырылған кәсіпкерлер сізге жүйені енгізуге көмектеседі.

Senium модулінің интеграциялық жүйесі жеке және қонақ үй үшін толық ақпараттық пакет құру үшін комбинация жүзінде болуы мүмкін. Осы арқылы ақпарат бір модульден екінші модульге көшеді, осы арқылы барлық қолданушылар жүйеге қол жеткізе алады.

**Модульдер:**

- кеңселік модульдер: келісімшарттар мен нөмірлерді бөлу, жиындар, нөмірлерді жинау, нөмірлердің жағдайы, қолданушылар қызметінің журналы, жұмыс кестесі, комиссия жайлы есеп, орналастыру қызметі, иммиграциялық құжаттар, тарифтер, басқару ақпараты, қаржылық операциялар, келісімшарттарды басқару, төлем құжаттары, жұмыс орындары, негізгі фондтар, персоналды басқару;

- орналастыру қызметінің модулі: брондау, топтар, тұрақтаулар, жоспар;
- қосымша модульдер: орталықтандырылған брондау, интернет арқылы брондау, конференциялар мен банкеттер;
- интерфейстер: ақылы теледидар жүйесі, телефон байланыс жүйесі, есік құлыптарының жүйесі, сату нүктелерінің жүйелері;
- нөмірлік қордың толтырылуы мен пайда түсу модулі. Модуль сатылымнан түскен ақша мен нөмірлік қордың толтырылуы арқылы қонақ үйлерінің пайдасын анықтауға мүмкіндік алады.

Мәліметтер бір күн, бір апта, бір ай, бір кезең немесе бір жыл ішінде алынылуы мүмкін. Сонымен қатар мәліметтерді нөмір түрі мен ақы төлеу түріне байланысты реттеуге болады. Пайда және толтырылу модулін қолданып, сонымен қатар нөмірлік қор статистикасына сүйене отырып, қонақ үй жұмысына кешендік талдау жасай аласыз.

Нөмірлер саны, сатылым және пайдадан басқа мынадай ақпараттар анықталады: нөмірдің орташа бағасы, нөмірден түсетін орташа пайда, түскен пайда, толтырылым пайызы.

Мәліметтер келесі талдауға дейін жеңіл түрде Microsoft Excel-ге көшірілуі мүмкін.

Отель жоспарындағы түсті бөлу әрбір қабаттағы нөмірдің қазіргі жағдайын білуге мүмкіндік береді. Сонымен қатар өте жиі қолданылатын жүйелер бөлініп көрсетіледі. Оның негізгі мақсаты – тұтынушы қонақ үй нөмірлері жайлы ақпарат алуға көмектесу және осының арқасында функцияларды қолдана алу. Осы жоспар арқылы кез келген күнге нөмірлердің толтырылуы жайлы ақпарат алуға, жүйенің барлық функцияларына қол жеткізуге болады. Нүктелерді әр түрлі түстерге бөлу әрбір нөмірдің жағдайын, бүгін немесе ертең қонақ үйден қайтатын адамдар жайлы толық ақпарат береді.

#### *«Қарау» модулі*

Осы модуль арқылы келесідей әрекеттерді жүзеге асырса болады:

- әрбір қабаттағы нөмірлердің жағдайын бір мезгілде қарау;



- күн өзгерген жағдайда нөмірлер жағдайын қадағалау. Келген қонақтарды тіркеу – кіру функциясы арқылы жүзеге асырылады. Сонымен қатар қонақ картасында өзгерістер жасауға, кіретін адамдар, тұрып жатқан адамдар жайлы толық ақпарат алуға болады.

Модульдің арнайы сипаттамалары:

- нөмірдің жағдайын бақылау: таза (кір), брондалған, бос (бос емес), енді босатылған;
- қонақ және нөмірмен байланысты функцияларға қол жетімдігі;
- түскен ақшаны белгілеу үшін арнайы журналдың жүргізілуі;
- шыққан шоттардың уақытында төлеуін бақылау.

## **2. Статистика модулі.**

Бұл бөлмелердің кез келген түрі үшін қандай да бір уақыт аралығында нөмірлік қордың жағдайына талдау және болжам жасауға мүмкіндік береді. Ол келесідей ақпараттан тұрады:

- барлық нөмірлер саны;
- сатылымдағы нөмірлер; жөндеудегі және қызметкерлерге арналған нөмірлер;
- бос емес нөмірлер;
- толтыру пайызы.

Қосымша нүктені басқанда қазір кіретін адамдар санын, кірейін деп отырған адамдар санын, болжамдалып отырған адамдар санын, кезекте тұрған адамдар санын және олар жайлы толық ақпаратты білуге болады.

Бұл модульде қонақ үйдің жұмыс істеуінің барлық статистикалық ақпараттарын алса болады және болашақта оларды Microsoft Excel бағдарламасына енгізіп қолдана аламыз.

*«Мейрамхананы басқару» модулі*

Navision Financials жүйесінің негізгі интеграцияланған бөліктерінің бірі болып табылады. Ол өзі екіге бөлінеді:

- мейрамхана өндірісі;
- мейрамханада қызмет көрсету.

Модульдің негізгі мүмкіндіктері келесіден тұрады: «Қаржы», «Сатып алу», «Жеткізуші», «Клиенттер», «Қойма», «Қонақ үйдің нөмірлік қорын басқару», «Қызметкерлер», «Айлық» мо-

дульдерімен толық интеграцияға түсу. Бұл бөлімшелер тікелей бір-бірімен немесе жеке де қызмет жасай алады.

*«Мейрамхана өндірісі» модулі*

Модуль: тағам жайлы оның рецептері жайлы, технологиялық карта және калькуляциялық карта жайлы ақпарат жүргізуге, жоспар мәзір құруға, асханадағы қызметті және қоймаға түскен талапты автоматтауға, тауарлардың орналастыру құжаттарын автоматты түрде қолдануға мүмкіндік береді.

Сонымен қатар кететін тағам мөлшері және осы тағамды дайындауға кеткен шикізат мөлшері анықталады; құртылған шикізат салдарынан шығыс мөлшері есептелінеді.

Тауарларды, ыдыстарды сақтау және орындарын алмастыру жайлы ақпарат жүргізу; оларға жауапты адам анықталып, сыну, құртылу нәтижесінен қолданыстан шығарылатын ыдыстар анықталады.

*«Мейрамханада қызмет көрсету» модулі*

Модуль залдар, мейрамхана үстелдері мен кафе, зал жоспары, жоспар – мәзір бойынша қонақтардың тапсырыс беруіне, тапсырыс берілген тағамдарды асханада дайындауға, үстелдерге алдын ала тапсырыс беруге, мейрамхананың толтыруының талдауына, VIP клиенттер жайлы ақпарат жүргізуге, берілген тапсырыстың шотын «Нөмірлік қорды басқару» модуліне бере алуына байланысты. Модульдің арқасында клиент жайлы толық ақпаратты енгізуге, келісімшарттар жайлы толық ақпаратты енгізуге, клиенттерден бөлінген нөмірлер жайлы толық ақпарат енгізуге болады.

1. «Келісімшарттар» терезесінде келісімшарттың жағдайлары мен негізгі мәселелері енгізіледі, сонымен қатар туроператор және турагент жайлы толық ақпарат, байланысқа түсетін адамдар жайлы ақпарат, уақытша шектеулер көрсетіледі.
2. Сізде туропреторлар мен турагенттер арасындағы келісімшарт жайлы кез келген ақпаратты алуға мүмкіндік туады.
3. Жүйе келісімшартқа сәйкес нөмірдің ақысын есептеп береді.
4. Жүйе келісімшарттармен нөмірлерді белгілеп және белгілей алмай-ақ жұмыс істейді.

5. Жүйе осы уақытта қазір бос нөмірлерді автоматты түрде белгілеп, турооператорлар және турагенттердің алатын ақшасын көрсетеді.

*«Орталықтандырылған брондау» немесе «интернет арқылы брондау»*

Орталықтандырылған брондау жүйесі қонақ үй торларына өте қолайлы болып табылады. Бұл бір қонақ үй торындағы бірнеше қонақ үйдің нөмірлік қоры жайлы ақпаратты жинауға мүмкіндік береді.

Сонымен қатар жүйе ақпараттар базасына абоненттердің енгізілуін тоқтату үшін автоматты түрде шлюз машинамен байланысты үзе алады.

Сонымен қатар көпжақты қызметпен қамтамасыз ете алады. Әрбір қонақ үй нөмірлік қор жайлы ақпаратты торда сақтауға және локальды түрде сақтауға мүмкіндік береді.

Орталықтандырылған брондау жүйесі барлық ақпаратты тазартып, қонақ үйге тек қажетті ақпаратты жібереді, өзінің қоры шегінде бөлмелік қорды басқара алады.

*Интернеттің шлюз машинасы*

Ол әрдайым қонақ үй торындағы бөлмелердің толтырылуына байланысты Сenium-мен жұмыс істейді. Сондықтан да телефонмен хабарласудың, факс жіберудің, электронды хат жазудың қажеті жоқ.

Шлюз машинасы әрдайым қонақ үйдің толтырылуын тексеріп, автоматпен қамтамасыз етіп отырады. Брондауды басқару жеке және бір топ ішінде болуы мүмкін.

*Брондау келесідей әрекеттерді жүргізуге мүмкіндік береді:*

- брондау бойынша ақпараттың жеңіл фильтрациясы;
- соңғы төлемді көрсетіп, клиент құжаттарын ерте дайындап беру.

*Брон жайлы маркетингтік ақпарат келесідей мәліметтерден тұрады:*

- бронның түсу көзі, қолданылып отырған жарнама көзі, қонақтың территориалды мәліметтері;
- бағалар коды;
- қызметтер пакеті, арнайы тарифтер мен жеңілдіктерді қолдану;

- қолмен жөндей ала алатындай тарифке сәйкес соманы есептеп беру;
- әр түрлі ақпараттарды оңай және тез табу;
- бір нөмірге бірнеше адамдарды орналастыра алуы;
- топты брондау кезінде нөмірлердің автоматты түрде белгіленуі;
- кезекті тұрған клиенттерді көре алу;
- шотты қонақтар арасында немесе қонақтар мен компания арасында бөліп беру;
- нөмірлер тарифін қарау;
- брондау ақпараттарының автоматты түрде ақпараттар базасына бөлінуі;
- топ және оның мүшелері арасында ақыны бөлу жолдарын анықтау;
- брон бойынша турагенттікпен ақпарат алмасу;
- бронға қатысты ерекшеліктерді сақтау.

**Өзін-өзі тексеру сұрақтары:**

1. Кеңселік модульдер.
2. Модульдердің арнайы сипаттамалары.
3. «Орталықтандырылған брондау» немесе «интернет арқылы брондау».
4. Брон жайлы маркетингтік ақпараттық мәліметтер.

## БИБЛИОГРАФИЯЛЫҚ ТІЗІМ

### Негізгі:

1. Морозов М.А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. – М.: Академия, 2015. – 123 с.
2. Чудновский А.Д. Информационные технологии в туризме. – М.: Корус, 2010. – 114 с.
3. Бочарников В.Н., Лаврушина Е.Г., Блиновская Я.Ю. Информационные технологии в туризме. – М.: Флинта, МПСИ, 2013. – 360 с.
4. Гуляев В.Г. Новые информационные технологии в туризме. – М., 1999. – 144 с.
5. Бройдо В.Л. Офисная оргтехника для делопроизводства и управления. – М., 1998. – 110 с.
6. Успенский И.В. Интернет как инструмент маркетинга. – СПб.: БХВ-Петербург, 2000. – 256 с.

### Қосымша:

1. Васильев Г.А. Электронный бизнес и реклама в интернете: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 080111 «Маркетинг», 080301 «Коммерция (торговое дело)» / Г.А. Васильев, Д.А. Забегалин. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008.
2. Васильева Т.С. Организация и оценка эффективности предпринимательской деятельности в сфере Интернет-коммерции. – СПб.: Изд-во ИМЦ «НВШ-СПб», 2012.
3. Инькова Н.А. Современные интернет-технологии в коммерческой деятельности: учеб. пособие / Н.А. Инькова. – М., 2012.
4. Коноплева И.А., Хохлова О.А., Денисов А.В. Информационные технологии: учеб. пособие / под ред. И.А. Коноплевой. – М.: Проспект, 2013.
5. Новиков В.С. Инновации в туризме: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / В.С. Новиков. – М.: Издательский центр «Академия», 2012.
6. Попов В.М. и др. Глобальный бизнес и информационные технологии. Современная практика и рекомендации / В.М. Попов, Р.А. Маршавин, С.И. Ляпунов / под ред. В.М. Попова. – М.: Финансы и статистика, 2010.
7. Продвижение сайта в поисковых системах. – М.: ООО «И.Д. Вильямс», 2010.
8. Туризм в эпоху слияний и приобретений / пер. с франц. Изд. Всемирная туристская организация / под рук-вом Отдела исследований рынка и продвижения туризма Всемирной туристской организации, 2012.
9. ТУТ. Туристские технологии: журнал АСТТ. – 2013. – №13, №1-6.

10. Царев В.В., Кантарович А.А. Электронная коммерция. – СПб.: Питер, 2012.
11. Черников Б.В. Информационные технологии управления: учебник. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2013.
12. Эймор Даниел. Электронный бизнес: эволюция и/или революция / пер. с англ. – М.: Издательский дом «Вильямс», 2011.

## ГЛОССАРИЙ

**Ақпараттық жүйені жобалау технологиясы** – ақпараттық жүйені жобалаудың және жобалауды ұйымдастырудың әдістері мен құралдар жиынтығы.

**Жобалау технологиясы** негізінде әрекеттер мен олардың ретін, орындаушылардың құрамын және осы әрекеттерді орындауға қажетті құралдар мен ресурстарды анықтайтын технологиялық процесс жатыр. Ақпараттық жүйені жобалаудың технологиялық процесі тізбекті параллель, байланысқан және бағыныпқы әрекеттер тізбегінен тұрады.

**Amadeus компаниясы** – әлемдік туристік индустрияның және авиа тасымалдаулар үшін ақпараттық технологиялардың аймақтағы алдыңғы қатарлы шешімдері, дистрибуция және электрондық коммерцияның жетекші жабдықтаушысы.

**Ақпараттық технология** – ЭЕМ-нің көмегімен ақпаратты жинау, енгізу, тасымалдау, сұрыптау, іздеу, реттеу, өзгерту және өңдеу жұмыстарының тізбегі. Ақпараттық технологияның өндірістік технологиядан айырмашылығы оны адамның қатысуынсыз роботтар іске асыратын үздіксіз процеске айналдыруға болмайды. Өйткені ол құжаттың көшірмесін алу, есепке енгізу, есеп шығару секілді жұмыстармен қатар шығармашылық ізденісті талап ететін шешімдер қабылдау, мәселені жүргізу жолын өзгерту, бірнеше мүмкіндіктерді салыстыра отырып, олардың ішіндегі ең тиімдісін іріктеп алу сияқты таңдау жұмыстарын кеңінен жүргізумен өте тығыз байланысты болады. Сондықтан ақпараттық технология «адамдық факторға» үлкен көңіл бөледі және оның шеңберлік деңгейінің өсуіне әсер етеді.

**Ақпараттық технология** – 1) объектінің, процестің немесе құбылыстың күйі туралы жаңа ақпарат алу үшін мәліметтерді жинау, өңдеу, жеткізу тәсілдері мен құралдарының жиынтығын пайдаланатын процесс; 2) ақпаратты өңдеу үшін пайдаланылатын технологиялық элементтердің, құрылғылардың немесе әдістердің жиынтығы. Ақпараттық технология – қазіргі компьютерлік техника негізінде ақпаратты жинау, сақтау, өңдеу және тасымалдау істерін қамтамасыз ететін математикалық және кибернетикалық тәсілдер мен қазіргі техникалық құралдар жиыны.

**Ғаламтор** (ағылш. *World Wide Web, WWW*) – компьютердегі мәліметтер мен құжаттарды, мультимедиа элементі бар гипермәтінді жүйелерді байланыстыратын ғаламдық тор.

Ең жаңа және көпшілікке кең тараған интернет қызметін алады. WWW гипермәтін принципіне негізделеді және мультимедиа ресурстарын (бейне, аудиографика, т.б.) мүмкіндігінше пайдалана отырып, ақпарат беруге қабілетті. SLIP, PPP немесе интернетпен тікелей қосылуды, сондай-ақ арнайы бағдарлама интернет навигаторларымен (Mosaic немесе Netsape типті) қамтамасыз етуді талап етеді. Интернетке берілген орны жоқ, бірақ интернетке тікелей қосылған пайдаланушылар мәтіндік Lynx навигаторымен жұмыс істей алады. WWW – ақпараттық ізденістерді гипермәтін мүмкіндіктерімен біріктіретін жүйе. Бұл жүйеде әрбір құжат, ақпараттық кеңістікте өз ізденісін шексізге дейін тереңдете және кеңейте алуының арқасында өзге құжаттармен көптеген байланысы (айқас сілтеме жүйесі секілді) бар. Жүйе, әсіресе үнемі

жаңартылатын файлмен және сақталу орнына қарамастан құжаттар арасында байланыс жасау үшін жұмыс істеуге ыңғайлы.

**Мультимедиалық оқыту ортасы (МОО)** қабылдау және ойлау қабілеттігі әр түрлі адамдарды оқыту тиімділігін қамтамасыз ететін, әр түрлі ақпараттың (мәтіндік, графикалық, аудио және бейне) түрлерін жүйелеудің тиімділігін ескеретін көпдеңгейлі құрылымның мақсаты мен міндетін ұсынатын коммуникациялық жүйелер жиынтығынан тұрады. Мультимедиа технология жүйесінің жиынтығын мультимедиалық компьютер, бейнепроектор немесе мультимедиалық проектор, интерактивті тақта, бейнекамера, бейнемагнитофон, т.с.с. құрылғылары құрайды.

**Интернет** (оқылуы [*интэрнэт*]; ағылш. *Internet – International Network*) – компьютерлік серверлердің бүкіләлемдік желісі.

Интернетке қосылу мүмкіндігі болған жағдайда, білім беру мекемелері, мемлекеттік ұйымдар, коммерциялық кәсіпорындар және жеке адамдар сияқты миллиондаған қайнар көзінен ақпарат алуға болады.

Қазіргі кезде интернет сөзін пайдаланғанда физикалық желінің өзін емес, дүниежүзілік желі және ондағы ақпаратты айтамыз.

Егер бұл терминді енгізген ағылшын тіліндегі RFC құжатына сүйенсек, онда бұл термин екі түрде жазылып, сәйкесінше екі мағынаға ие болады.

Егер *интернет* сөзі кішкентай әріптен басталса, онда бұл термин мәліметтер пакетін бағыттау арқылы желілерді байланыстыру ұғымын білдіреді. Бұл кезде ауқымды ақпараттық кеңістік туралы айтылмайды. Көбінесе бұл екі түсінікті бір-бірінен ажыратып жатпайды.

**Компьютерлік бағдарлама** (ағылш. Computer program) – 1) белгілі бір алгоритмді жүзеге асыру мақсатында мәліметтер жүйесінің нақты құрауыштарын (компьютерді) басқаруға арналған мәліметтер тізбегі; 2) орындалуға (өңделуге) тиіс реттелген командалар тізбегі, есеп шығару алгоритмін сипаттайтын бағдарламалау тілінің сөйлемдер жиыны. Есеп шығаруға, сондай-ақ берілген мәселені шешуге арналған, қабылданған синтаксиске сәйкес жазылған компьютер командаларының (нұсқауларының) реттелген тізбегі; 3) бағдарламалар мен олардың үзінділеріне, бағыныңқы бағдарламаларға, процедураларға, бағдарламалық модульдерге, машиналық бағдарламалар мен олардың үзінділеріне арналған жалпы атау.

**Электрондық коммерция** – сатып алушылар мен сатушылар арасындағы желілік өзара байланыстар негізінде ақпараттық технологияларды пайдалана отырып, тауарлар мен көрсетілетін қызметтерді өткізуге бағытталған қызмет.

**Электрондық коммерция** құралдары бағалы қағаздармен сауданы ұйымдастыруға, заңды тұлғалар арасында мәміле жасасуға, электрондық биржаларда қызмет жүргізуге, тапсырысты және тұтынушылық тауарлардың көрсетілетін туристік, білім беру, көрсетілетін коммуналдық қызметтердің ақысын төлеуге мүмкіндік береді. Тауарды жарнамалау, оған тапсырыс беру, ақы төлеу, жеткізу жұмыстары желілік құралдарды пайдалану арқылы жүзеге асырылады. Мысалы, желілік жарнамалау кезінде дүкен өзінің Web тізімін немесе Web сайтта сөре жасайды, мұнда сатып алушы тауардың ерекшеліктері мен сипаттамалары туралы хабарды оқып қана қоймайды, сонымен бірге



мультимедиа құралдарын пайдалана отырып, оны көре де алады. Тауарлардың тізімін көрсететін Web бет сатып алушының желілік тәсіл арқылы таңдаған тауарлардың және оларға тапсырыстың қоржынын қалыптастыруға негіз болады. Қоржындар туралы барлық мәлімет жүйеде қалады және сатушыны маркетингтік ақпаратпен қамтамасыз етеді.

Тауардың ақысы ақпараттық технологияларды пайдалана отырып немесе дәстүрлі тәсілмен қолма-қол ақшалай немесе қолма-қол ақшасыз төленеді.

**Электрондық коммерция** логистикаға және электрондық өзара іс-қимылдың ғылыми сипатын ескере отырып жеткізу мәселесіне ерекше талап қояды. Электрондық коммерция екі секторға бөлінеді. Олар – көтерме сауда секторы (business-to-business, B2B) және бөлшек сауда секторы (business-to-consumer, B2C). B2B аясындағы қызметтің ерекше түрі – Marketplace нарықтық алаңдар болады.

## МАЗМҰНЫ

АЛҒЫ СӨЗ .....	3
КІРІСПЕ.....	4
<i>1-тақырып.</i> «Брондау және резервті жүйелерге кіріспе .....	6
<i>2-тақырып.</i> Брондау және резервтік жүйелердің туризм индустриядағы маңызы .....	15
<i>3-тақырып.</i> Брондау және резервтік жүйелердің даму тарихы: Amadeus брон жүйесі. Жаһандық дистрибутивтік жүйелердің даму және жетілдіру ерекшеліктері .....	23
<i>4-тақырып.</i> Брондау және резервтік жүйелердің даму тарихы: Galileo брон жүйесі. Брондау және резервтік жүйелердің даму және жетілдіру ерекшеліктері .....	28
<i>5-тақырып.</i> Брондау және резервтік жүйелердің даму тарихы: Worldspan, Sabre брон жүйесі. Брондау және резервтік жүйелердің даму және жетілдіру ерекшеліктері .....	32
<i>6-тақырып.</i> Брондау және резервтік жүйелердің даму тарихы: Fidelio брон жүйесі. Брондау және резервтік жүйелердің даму және оларды жетілдіру ерекшеліктері. ....	42
<i>7-тақырып.</i> Туризм индустриясындағы брондау және резервтік жүйелердің рөлі. Туристік бизнестегі брондау және резервтік жүйелердегі қызмет түрлерін кеңейтудің маңызы. Туристік жоспарлаудағы GDS географиясы. Travel Agent-2000 жүйесінің жергілікті жұмыс тәртібі үшін техникалық талаптар. Voyage Office және «Аист-2.5» жүйесі.....	49
<i>8-тақырып.</i> Брондау және резервтік жүйелердің дамуына әсер етуші факторлар. Компьютерлік резерв жүйелерден жаһандық дистрибутивтік жүйелерге дейін: Lodging Touch жүйесі .....	55
<i>9-тақырып.</i> Жаһандық дистрибутивтік жүйелердің нарығы. GDS функциялары – линков жүйесі, веб-жетілдірім, жаңа қызмет түрлерінің брондауы және т.б. Continent-ANT жүйесі .....	91

<i>10-тақырып.</i> Мета іздеу жүйелері. Пайдалықпен басқару жүйелері – RMS (Revenue Management System). «Мастер – Тур» бағдарламалық кешені.....	67
<i>11-тақырып.</i> Қонақ үй кешендеріндегі резерв және брондау жүйелерді қарастыру: «Эдельвейс» жүйесі.....	73
<i>12-тақырып.</i> Қонақ үй кешендеріндегі резерв және брондау жүйелерді қарастыру: автоматты кешенді жүйе «Дип-Пансион».....	77
<i>13-тақырып.</i> Туроператорларға арналған брондау жүйелерді қарастыру: Senium модульдер жүйесі. Статистика модулі.....	79
<b>БИБЛИОГРАФИЯЛЫҚ ТІЗІМ.....</b>	<b>85</b>
<b>ГЛОССАРИЙ.....</b>	<b>87</b>

Оқу басылымы

Ақтымбаева Әлия Сағындыққызы

**ТУРИЗМДЕГІ АҚПАРАТТЫҚ  
ҚАМТАМАСЫЗДАНДЫРУ**

*Оқу құралы*

Редакторы *Г. Ыбырайқызы*  
Компьютерде беттеген және  
мұқабасын безендірген *Н. Базарбаева*

**ИБ №11271**

Басуға 03.10.2017 жылы қол қойылды. Пішімі 60x84 1/16.  
Көлемі 5,17 б.т. Офсетті қағаз. Сандық басылыс. Тапсырыс № 4675.

Таралымы 120 дана. Бағасы келісімді.

Әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университетінің  
«Қазақ университеті» баспа үйі.

050040, Алматы қаласы, әл-Фараби даңғылы, 71.

«Қазақ университеті» баспа үйі баспаханасында басылды.