Казахский национальный университет имени аль-Фараби
Факультет географии и природопользования
Кафедра рекреационной географии и туризма

Лекция 5

Информационные системы туроператора и турагентства

Автоматизация в туризме
и гостеприимстве; ID 102622

ЛЕКТОР

Елдар Нұрұлы

Старший преподаватель, старший научный сотрудник, PhD Candidate



ЦЕЛЬ ЛЕКЦИИ

После лекции обучающийся

1. **Различает функции туроператора и турагента**
   и то, какие данные ведёт каждый из них
2. **Описывает информационные системы туроператора**
   контрактинг, цены, наличие мест, бронирование, документы
3. **Описывает информационные системы турагентства**
   CRM, подбор туров, договоры, сопровождение туриста
4. **Прослеживает путь данных туриста между системами**
   от заявки до туристского кода
5. **Находит точки автоматизации в документах турфирмы**
   прежде всего в типовом договоре

ПЛАН ЛЕКЦИИ

Четыре раздела

1

Участники и их данные

туроператор, турагент, поставщики; как интернет изменил цепочку

2

Системы туроператора

процессы, программные комплексы, пакетный и динамический тур

3

Системы турагентства

процессы, CRM, автоматический договор

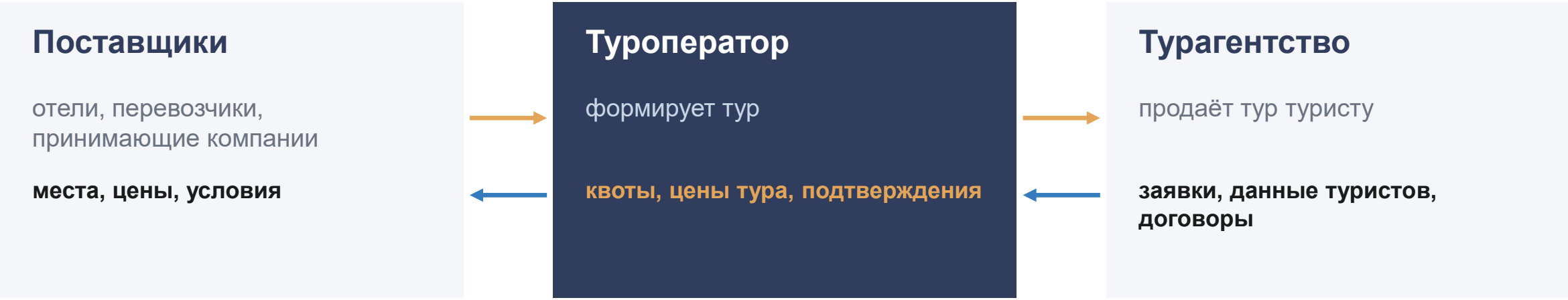
4

Обмен данными и требования РК

система гарантирования, туркод, данные туриста

КЛЮЧЕВАЯ ИДЕЯ

Один тур проходит через три системы



золотые стрелки – наличие мест и цены; синие – заявки и данные туристов

Каждая стрелка – место, где данные либо передаются автоматически, либо перепечатываются вручную. Именно здесь лежат точки автоматизации турфирмы.

РАЗДЕЛ 1

Участники и их данные

Кто формирует тур, кто его продаёт и как это закреплено в законе

ВОПРОСЫ РАЗДЕЛА

- Чем по закону туроператор отличается от турагента?
- Какие данные ведёт каждый из них?
- Как интернет изменил цепочку продаж?

Туроператор и турагент по закону

Туроператор

Имеет лицензию. Формирует туристский продукт, продвигает и реализует его, в том числе через турагентов.

Турагент

Продвигает и реализует туристский продукт, сформированный туроператором.

Что из этого следует для информационных систем

Ядро системы туроператора – продукт: контракты, квоты, цены, наличие мест.

Ядро системы турагентства – клиент: заявки, туристы, договоры, оплаты.

Источник: Закон РК от 13.06.2001 № 211-II «О туристской деятельности в Республике Казахстан», ст. 1.

Как интернет изменил цепочку продаж

Buhalis & Law, 2008

Обзор 20 лет исследований электронного туризма показал, что интернет меняет саму структуру туристской отрасли.

Пересмотр через 10 лет, 2018

Авторы повторного обзора отметили, что прогнозы 2008 года в целом подтвердились.

Вопрос для турфирмы: чем посредник ценен клиенту, если тур можно купить на сайте? Подбором, гарантиями, сопровождением – а рутину стоит передать системам.

Источники: Buhalis & Law, 2008; Navío-Marco, Ruiz-Gómez, Sevilla-Sevilla, 2018.

РАЗДЕЛ 2

Системы туроператора

Как туроператор собирает тур и продаёт его агентствам

ВОПРОСЫ РАЗДЕЛА

- Какие процессы ведёт туроператор?
- Какие программные комплексы для этого есть?
- Чем пакетный тур отличается от динамического?

Процессы туроператора

Контрактинг	Ценообразование	Публикация	Бронирование	Документы	Расчёты
договоры с отелями и перевозчиками, блоки мест	расчёт цены тура	цены и наличие мест для агентств	приём заявок и подтверждение	ваучеры, листы бронирования, туркод	с агентствами и поставщиками

Самое ценное в системе туроператора

Актуальное наличие мест и цены. Если агентство видит устаревшие данные, оно продаёт тур, которого уже нет, – и ошибку придётся исправлять вручную у всех трёх участников.

Пример экосистемы программ

1995

Мастер-Тур

автоматизация туроператора

1997

Мастер-Web

публикация цен, туров и свободных мест на сайтах

2000

Мастер-Interlook

автоматизация принимающих компаний

2002

Мастер-Агент

автоматизация турагентств

Как это работает вместе

Кейс 2009 года: туроператор «Музенидис Трэвел» на базе этих программ запустил онлайн-бронирование отеля из квоты, существующей в реальном времени у принимающего партнёра в Греции.

Источники: TourDom, досье компании «Мегатек»; TourDom, 11.06.2009.

Пакетный тур и динамическое пакетирование

	Пакетный тур	Динамическое пакетирование
Когда собирается	заранее, до продаж	в момент запроса клиента
Основа	блоки мест в отелях и на рейсах	текущие цены и наличие отдельных услуг
Риск туроператора	непроданные места	резкие изменения цен поставщиков
Что важно для системы	учёт квот и их загрузки	быстрый обмен данными с поставщиками

Перелёты в обоих случаях часто бронируют через GDS – это тема параллельного курса «Глобальные дистрибутивные системы» (87082).

РАЗДЕЛ 3

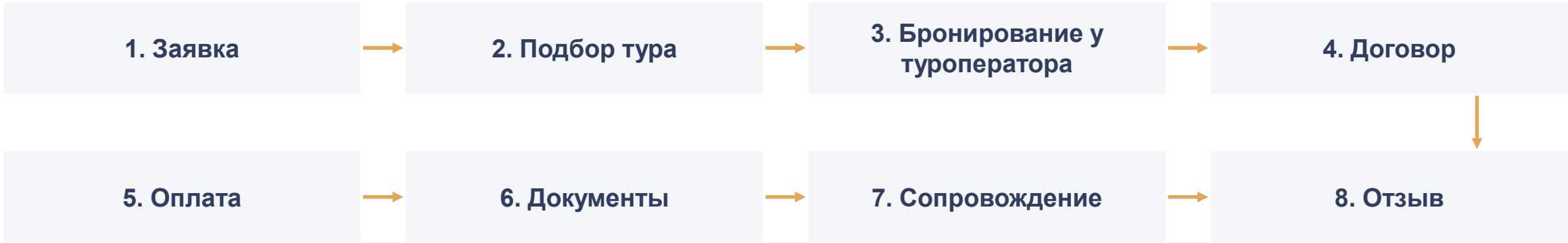
Системы турагентства

Как агентство ведёт клиента от заявки до возвращения из поездки

ВОПРОСЫ РАЗДЕЛА

- Какие процессы ведёт турагентство?
- Что умеет CRM для турфирм?
- Как договор собирается сам?

Процессы турагентства



Сравните с путём заявки из лекции 1

Это тот же путь, только теперь мы видим систему за каждым шагом. Подбор и бронирование идут в системах туроператоров, всё остальное – в CRM агентства.

Что умеет CRM для турфирм

Воронка продаж

обращения, заявки и их этапы

Карточка туриста

данные, история поездок, документы

Подбор и бронирование

прямо из карточки заявки

Документы по шаблону

данные подставляются в поля автоматически

Сканирование паспортов

данные документа без ручного ввода

Подпись и уведомления

подпись договора по SMS, напоминания туристам

Принцип тот же, что у PMS и POS: одна база «от заявки до поездки» вместо десятка таблиц.

Источники: U-ON.Travel (кейс в блоге на CRMindex); 1С, «1С:Турагентство 8».

Как договор собирается сам

Карточка заявки в CRM	Шаблон типового договора
ФИО и документ туриста	{турист}
Страна, отель, даты	{тур}
Состав услуг	{услуги}
Стоимость и порядок оплаты	{стоимость}
Туроператор	{туроператор}

Данные вводятся один раз в заявку – договор формируется из них по шаблону. Это и есть семинар 5.

Источник: приказ Министра по инвестициям и развитию РК от 30.01.2015 № 81 (ред. от 15.07.2025).

РАЗДЕЛ 4

Обмен данными и требования РК

Какие казахстанские правила нужно встроить в системы турфирмы

ВОПРОСЫ РАЗДЕЛА

- Что такое система гарантирования?
- Где в процессе появляется туркод?
- Как защитить данные туриста?

Система гарантирования прав граждан в выездном туризме

Зачем	вернуть казахстанских туристов домой, если туроператор не может выполнить обязательства
Кто администратор	КФ «Туристік Қамқор»
Кто участвует	туроператоры выездного туризма, турагенты, администратор, уполномоченный орган
Финансовая защита	при вступлении в систему туроператор предоставляет банковскую гарантию

Пример: когда туроператор Tez.kz приостановил деятельность, его туристов вернули за счёт средств, накопленных им в системе.

Источники: Правила функционирования системы (adilet.zan.kz, P1600000607); МТС РК (gov.kz); Kazinform; Informburo.

Туристский код: точка стыка систем

Туркод

Один из основных элементов системы гарантирования. Туроператор выдаёт туристу числовой код; по нему на сайте администратора можно проверить сведения о туре и туроператоре.

CRM агентства	данные туристов
Система туроператора	бронь и туркод
Сайт администратора	проверка по коду

Вопрос для анализа процесса

Сколько раз данные туриста вводятся вручную на пути от заявки до туркода? Каждый повторный ввод – кандидат на интеграцию.

Источники: МТС РК (gov.kz); Weproject, 2017.

Данные туриста в системах турфирмы

1	**Что собирают**	паспортные данные всех туристов, включая детей; контакты; данные об оплате
2	**Где хранят**	база с персональными данными граждан РК – на территории Казахстана
3	**Кому передают**	туроператору, перевозчику, отелю – только то, что нужно для тура
4	**Облачная CRM**	тот же вопрос, что и для облачной PMS: где физически стоит сервер

На семинаре – только вымышленные данные туристов.

Источник: Закон РК № 94-V «О персональных данных и их защите», ст. 12, п. 2.

РАЗБОР КЕЙСА · 10 МИНУТ

Семья из четырёх человек покупает тур в Турцию

Родители и двое детей приходят в алматинское турагентство. Менеджер подбирает тур, бронирует его у туроператора, оформляет договор, принимает оплату и выдаёт документы. Проследите путь данных семьи.

1. В каких системах окажутся паспортные данные семьи?
2. Где данные вводятся вручную повторно?
3. Какой документ можно сформировать автоматически?
4. Где в процессе появляется туркод?

Работайте в парах.

РАЗБОР КЕЙСА · ВОЗМОЖНОЕ РЕШЕНИЕ

Путь данных семьи

Системы	CRM агентства, система туроператора, системы отеля и перевозчика
Повторный ввод	из CRM в кабинет туроператора и из CRM в договор, если нет интеграции
Автоматически	типовой договор, лист бронирования, уведомления семье
Туркод	после бронирования у туроператора, участника системы гарантирования

Главная точка автоматизации: данные семьи вводятся один раз и дальше передаются системами.

ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ

Проверьте себя

1. Чем по закону туроператор отличается от турагента?
2. Что составляет ядро системы туроператора, а что – ядро CRM агентства?
3. Чем пакетный тур отличается от динамического пакетирования?
4. Какие поля типового договора можно заполнить из карточки заявки?
5. Что такое туркод и где он появляется в процессе?

ВЫВОДЫ

Что важно запомнить

1. Туроператор формирует тур, турагент продаёт его – отсюда разное ядро систем
2. Главное в системе туроператора – актуальные места и цены
3. CRM агентства ведёт клиента от заявки до поездки в одной базе
4. Типовой договор можно собирать автоматически из данных заявки
5. Система гарантирования и туркод – обязательные звенья выездного тура в РК

Что дальше

Модуль 1 завершён. На лекции 6 открываем модуль 2: онлайн-бронирование на сайте отеля и менеджер каналов.

ЗАДАНИЕ К СЕМИНАРУ 5

Договор, который собирается сам

Тема: Автоматизировать формирование типового договора на туристское обслуживание в CRM турфирмы

1

Открыть

типовой договор (приказ № 81)

2

Отметить

поля, которые берутся из заявки

3

Настроить

шаблон с метками в CRM

4

Создать

заявку на вымышленного туриста

5

Сформировать

договор и проверить его

Инструмент и правила

U-ON.Travel, пробный период 14 дней. Запасной вариант – шаблон в Google Документах с полями из таблицы. Данные туристов только вымышленные.

АКАДЕМИЧЕСКАЯ ЧЕСТНОСТЬ

Декларация об использовании искусственного интеллекта

Использованный инструмент	Claude (компания Anthropic), модель Claude Opus 5.5. Иллюстрации построены из фигур PowerPoint; генеративные изображения не использовались.
Что сделал ИИ	Поиск и сверка источников; структура и вёрстка слайдов; черновик формулировок.
Что дал преподаватель	Тему и место лекции в курсе; требования к содержанию и оформлению; утверждение структуры.
Что проверено	Каждый факт и каждая ссылка сверены с первоисточником; нормы законодательства – по официальной базе «Әділет».

За содержание лекции и подлинность источников отвечает лектор.

Исследования и программные решения

1 Buhalis, D., & Law, R. (2008). Progress in information technology and tourism management: 20 years on and 10 years after the Internet – The state of eTourism research. Tourism Management, 29(4), 609–623. https://doi.org/10.1016/j.tourman.2008.01.005

2 Navío-Marco, J., Ruiz-Gómez, L. M., & Sevilla-Sevilla, C. (2018). Progress in information technology and tourism management: 30 years on and 20 years after the internet – Revisiting Buhalis & Law's landmark study about eTourism. Tourism Management. https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.06.002

3 TourDom. Досье: компания «Мегатек». https://www.tourdom.ru/hotline/dossier/company/megatek/

4 TourDom. (2009, 11 июня). Компания «Музенидис Трэвел» запустила в эксплуатацию новую систему онлайн-бронирования. https://www.tourdom.ru/news/halkidiki-onlayn-plyus-1-k-komissii.html

5 CRMindex. U-ON.Travel: кейс «Как правильно работать в CRM-системе». https://crmindex.ru/products/u_on_travel/blog/keys_kak_pravilno_rabotat_v_crm_sisteme_u_ontravel

6 1С. «1С:Турагентство 8»: решение для автоматизации учёта в туристических агентствах. https://v8.1c.ru/upload/iblock/73d/73d0340a0e3844efa844bcb04fc6d63b.pdf

Законодательство и казахстанский контекст

7 Закон Республики Казахстан от 13 июня 2001 года № 211-II «О туристской деятельности в Республике Казахстан». https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z010000211_

8 Приказ Министра по инвестициям и развитию РК от 30 января 2015 года № 81 «Об утверждении типового договора на туристское обслуживание». https://adilet.zan.kz/rus/docs/V1500010604

9 Правила функционирования системы гарантирования прав граждан Республики Казахстан в сфере выездного туризма. https://adilet.zan.kz/rus/docs/P1600000607

10 МТС РК. Система гарантирования прав граждан Республики Казахстан в сфере выездного туризма. https://www.gov.kz/memleket/entities/tourism/press/article/details/244333

11 Kazinform. Всех туристов туроператора Tez.kz вернут в Казахстан. https://www.inform.kz/ru/vseh-turistov-turoperatora-tezkz-vernut-v-kazahstan-3a6208

12 Informburo. Как спасают казахстанских туристов в случае ЧП на отдыхе. https://informburo.kz/stati/kak-spasayut-kazaxstanskix-turistov-v-slucae-cp-na-otdyxe

13 Weproject. (2017, 18 декабря). Как казахстанцы могут обезопасить себя, выезжая за границу. https://www.weproject.media/articles/detail/kak-kazakhstantsy-mogut-obezopasit-sebya-vyezzhaya-za-granitsu/

14 Закон Республики Казахстан от 21 мая 2013 года № 94-V «О персональных данных и их защите». https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1300000094