

75.8
В 30

ПЛАВР. АКАДЕМИЧЕСКИЙ КУРС

А. М. Ветитнев, Вл. В. Коваленко, В. В. Коваленко

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ

УЧЕБНИК

2-е издание



СООТВЕТСТВУЕТ
ПРОГРАММАМ
ВЕДУЩИХ НАУЧНО-
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ
ШКОЛ

УМО ВО рекомендует
УМО рекомендует

Юрайт
НАУЧНО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ
ЦИФРОВОЙ ЦЕНТР
biblio-online.ru

А. М. Ветитнев, Вл. В. Коваленко, В. В. Коваленко

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ

УЧЕБНИК ДЛЯ АКАДЕМИЧЕСКОГО БАКАЛАВРИАТА

2-е издание, исправленное и дополненное

Рекомендовано Учебно-методическим отделом высшего образования в качестве учебника для студентов высших учебных заведений, обучающихся по экономическим направлениям

Рекомендовано Учебно-методическим объединением по образованию в области сервиса и туризма в качестве учебника для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлениям «Туризм» и «Гостиничное дело»

Книга доступна в электронной библиотечной системе
biblio-online.ru

Москва • Юрайт • 2016

УДК 338.48(075.8)

ББК 65.43я73

В39

Авторы:

Ветитнев Александр Михайлович — доктор экономических наук, доктор медицинских наук, профессор, заслуженный врач Российской Федерации, заведующий кафедрой управления и технологий в туризме и сервисе факультета туризма, сервиса и спорта Сочинского государственного университета;

Коваленко Владимир Васильевич — доцент, кандидат технических наук, доцент кафедры информационных технологий инженерно-экологического факультета Сочинского государственного университета;

Коваленко Виктор Васильевич — кандидат технических наук, доцент, почетный работник высшего образования, заведующий кафедрой химической технологии факультета электроники Рязанского государственного радиотехнического университета.

Рецензенты:

Карнова Г. А. — доктор экономических наук, профессор, заведующая кафедрой экономики и управления в сфере услуг Санкт-Петербургского государственного экономического университета;

Гварлиани Т. Е. — профессор, доктор экономических наук, профессор кафедры финансов, кредита и мировой экономики Сочинского государственного университета.

Ветитнев, А. М.

В39

Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для академического бакалавриата / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 402 с. — Серия : Бакалавр. Академический курс.

ISBN 978-5-9916-9520-6

В учебнике представлены основные материалы, связанные с внедрением информационных технологий в деятельность организаций сферы сервиса и туризма. Рассматриваются основы информационных технологий и информационных систем, приведена их авторская классификация. Представлены материалы о применении информационных технологий в туризме и индустрии гостеприимства. Особое внимание уделяется информационным системам в деятельности санаторно-курортных организаций. Приведены сведения о роли Интернета в информационном обеспечении предприятий сферы услуг, об электронной коммерции, системах связи, ортехнике.

Соответствует актуальным требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования.

Для студентов вузов, обучающихся по направлениям «Туризм» и «Гостиничное дело», руководителей и сотрудников туристских фирм, менеджеров гостиниц и организаций санаторно-курортного комплекса, специалистов в области сервиса, слушателей системы дополнительного профессионального образования.

УДК 338.48(075.8)

ББК 65.43я73



Все права защищены. Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельцев авторских прав. Правовую поддержку издательства обеспечивает юридическая компания «Дельфи».



- © Ветитнев А. М., Коваленко В. В., Коваленко В. В., 2009
- © Ветитнев А. М., Коваленко В. В., Коваленко В. В., 2016, с изменениями
- © ООО «Издательство Юрайт», 2016

ISBN 978-5-9916-9520-6

Оглавление

Предисловие	6
Глава 1. Информационные технологии и информационные системы в туристской индустрии	11
1.1. Информационные технологии и преобразование информации в данные	11
1.2. Классификация информационных технологий.....	15
1.3. Структура и состав информационной системы.....	32
1.4. Информационные системы менеджмента в социально-культурном сервисе и туризме.....	43
Глава 2. Информационные системы комплексной автоматизации туристской деятельности	48
2.1. Глобальные системы резервирования и бронирования.....	48
2.1.1. Общие сведения о глобальных системах.....	48
2.1.2. Зарубежные системы бронирования	52
2.1.3. Российские системы бронирования.....	58
2.1.4. Системы интернет-бронирования	64
2.2. Информационные системы туристского офиса	71
Глава 3. Информационные системы менеджмента в гостинично-ресторанном и санаторном бизнесе.....	90
3.1. Информационные системы гостиничного бизнеса	90
3.2. Информационные системы ресторанного бизнеса и индустрии развлечений.....	112
3.3. Информационные системы для санаторно-курортного сервиса.....	127
Глава 4. Информационные системы в маркетинговой деятельности	144
4.1. Системы управления взаимоотношениями с клиентами.....	144
4.2. Маркетинговые информационные системы	164
Глава 5. Глобальная сеть Интернет в социально-культурном сервисе и туризме	193
5.1. Общие сведения	193
5.2. Организация сети Интернет.....	196
5.3. Адресация компьютеров в Интернете.....	198
5.4. Виды соединений с Интернетом	201

5.5. Виды услуг Интернета.....	204
5.6. Электронная коммерция в сфере сервиса и туризма.....	212
5.7. Фазы процесса электронной коммерции.....	217
5.8. Структура платежных систем в Интернете.....	224
Глава 6. Системы для обеспечения специалистов сервиса правовой информацией и статистической обработкой данных.....	234
6.1. Справочно-правовые системы.....	234
6.2. Системы статистической обработки информации.....	250
6.2.1. Описательная статистика.....	253
6.2.2. Проверка статистических гипотез.....	256
6.2.3. Статистическое моделирование.....	260
Глава 7. Выбор и внедрение информационных систем.....	277
7.1. Общие вопросы выбора и внедрения информационного обеспечения деятельности предприятий сферы туристских услуг.....	277
7.2. Этапы индивидуального внедрения ИС.....	286
7.3. Типовое внедрение ИС.....	294
Глава 8. Средства коммуникации и связи.....	301
8.1. IP-телефония.....	
8.1.1. Принципы построения и функционирования сетей IP-телефонии.....	301
8.1.2. Конфигурации сетей IP-телефонии.....	304
8.1.3. Системы биллинга пользователей IP-телефонии.....	307
8.1.4. Подключение IP-телефона.....	310
8.2. Сотовая (мобильная) связь.....	311
8.2.1. Принципы функционирования и структура систем сотовой связи.....	311
8.2.2. Стандарты сотовой связи.....	314
8.2.3. Услуги сотовой связи.....	316
8.2.4. Беспроводная система связи Wi-Fi.....	317
8.3. Персональная спутниковая радиосвязь.....	320
8.4. Навигационные спутниковые системы.....	324
8.5. Технология беспроводной передачи Bluetooth.....	327
8.6. Транкинговые системы связи.....	329
8.7. Цифровая усовершенствованная беспроводная связь DECT.....	331
Глава 9. Компьютерная аппаратура и средства оргтехники ...	335
9.1. Виды современных компьютеров.....	335
9.1.1. Персональный компьютер.....	336
9.1.2. Мобильные персональные компьютеры.....	344
9.2. Периферийные устройства компьютеров.....	349
9.3. Средства оргтехники.....	362

Глава 10. Мультимедийные технологии	375
10.1. Средства мультимедиа	375
10.2. Типы мультимедийных презентаций.....	384
10.3. Состав мультимедийных презентаций	389
10.4. Географические информационные системы.....	391
Заключение	399
Рекомендуемая литература.....	401