

45.8

В 39

АЛАВР. АКАДЕМИЧЕСКИЙ КУРС

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

# ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ

УЧЕБНИК

2-е издание



УМО ВО рекомендует  
УМО рекомендует



СООТВЕТСТВУЕТ  
ПРОГРАММАМ  
ВЕДУЩИХ НАУЧНО-  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ  
ШКОЛ

**Юрайт**  
РАССТРОЕНО  
biolito-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](http://biblio-online.ru)

Москва ■ Юрайт ■ 2017

**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:**

**Карпова 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, Вл. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 402 с. — Серия : Бакалавр. Академический курс.

ISBN 978-5-534-02450-0

В учебнике представлены основные материалы, связанные с внедрением информационных технологий в деятельности 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, оргтехнике.

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 Вл. В.,  
Коваленко В. В., 2009  
© Ветитнев А. М., Коваленко Вл. В.,  
Коваленко В. В., 2016, с изменениями  
© ООО «Издательство Юрайт», 2017

ISBN 978-5-534-02450-0

# Оглавление

Предисловие .....	6
<b>Глава 1. Информационные технологии и информационные системы в туристской индустрии .....</b>	<b>11</b>
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
<b>Глава 2. Информационные системы комплексной автоматизации туристской деятельности .....</b>	<b>48</b>
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
<b>Глава 3. Информационные системы менеджмента в гостинично-ресторанном и санаторном бизнесе.....</b>	<b>90</b>
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
<b>Глава 4. Информационные системы в маркетинговой деятельности .....</b>	<b>144</b>
4.1. Системы управления взаимоотношениями с клиентами.....	144
4.2. Маркетинговые информационные системы .....	164
<b>Глава 5. Глобальная сеть Интернет в социально-культурном сервисе и туризме .....</b>	<b>193</b>
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
<b>Глава 6. Системы для обеспечения специалистов сервиса правовой информацией и статистической обработкой данных.....</b>	<b>234</b>
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
<b>Глава 7. Выбор и внедрение информационных систем.....</b>	<b>277</b>
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
<b>Глава 8. Средства коммуникации и связи.....</b>	<b>301</b>
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
<b>Глава 9. Компьютерная аппаратура и средства оргтехники ...</b>	<b>335</b>
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

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