

45.8

М 80



Российский экономический
УНИВЕРСИТЕТ
имени Г.В. Плеханова

К 110-ЛЕТИЮ УНИВЕРСИТЕТА



УЧЕБНИК

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ

М.А. МОРОЗОВ, Н.С. МОРОЗОВА

Понятие и состав информационных технологий

Информационные системы менеджмента

Системы бронирования в туристской индустрии

Современные направления развития информационных технологий

КНОРУС

РОССИЙСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМ. Г. В. ПЛЕХАНОВА

Б А К А Л А В Р И А Т

М.А. Морозов, Н.С. Морозова

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ

Рекомендовано
УМО в области сервиса
в качестве **учебника**
для обучения студентов вузов
по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм»



BOOK.ru

ЭЛЕКТРОННО-БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА

КНОРУС • МОСКВА • 2017

УДК 379.85(075.8)
ББК 65.433я73
М80

Рецензенты:

Г. М. Романова, действительный член Национальной академии туризма, ректор Сочинского государственного университета, д-р экон. наук, проф.,
С. П. Шилько, первый заместитель руководителя Департамента национальной политики, межрегиональных связей и туризма города Москвы, канд. экон. наук, доц.

Морозов, Михаил Анатольевич.

М80 Информационные технологии в туристской индустрии : учебник / М.А. Морозов, Н.С. Морозова. — Москва : КНОРУС, 2017. — 276 с. — (Бакалавриат).

ISBN 978-5-406-04907-5

Рассмотрены современные информационные технологии, используемые в туристской индустрии, их классификация и основные направления развития, а также государственная информационная инфраструктура туристской индустрии и правовые вопросы информационного обеспечения туризма. Приведена характеристика информационных систем менеджмента для туроператорских и турагентских компаний, гостиничных предприятий, предприятий ресторанного бизнеса. Изложена история создания информационных систем менеджмента для предприятий туристской индустрии, история глобальных систем бронирования и их современное состояние. Представлены современные направления использования информационных технологий в туризме, в том числе мобильные приложения для сферы туризма, геoinформационные системы, туристские информационные центры.

Соответствует ФГОС ВО.

Для студентов, аспирантов, преподавателей высших учебных заведений туристского направления.

УДК 379.85(075.8)
ББК 65.433я73



Морозов Михаил Анатольевич

Морозова Наталья Степановна

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ

Изд. № 7576. Подписано в печать 14.12.2016. Формат 60×90/16.
Гарнитура «Newton». Усл. печ. л. 17,5. Уч.-изд. л. 12,5. Тираж 500 экз.

ООО «Издательство «КноРус».

117218, г. Москва, ул. Кедрова, д. 14, корп. 2.

Тел.: 8-495-741-46-28.

E-mail: office@knotus.ru <http://www.knotus.ru>

Отпечатано в АО «Т8 Издательские Технологии».

109316, г. Москва, Волгоградский проспект, д. 42, корп. 5.

Тел.: 8-495-221-89-80.

ISBN 978-5-406-04907-5

© Морозов М.А., Морозова Н.С., 2017
© ООО «Издательство «КноРус», 2017

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	5
Глава 1. Понятие и состав информационных технологий в туристской индустрии	6
1.1. Роль информации и информационных технологий в туристской индустрии.	6
1.2. Классификация информационных систем и технологий в туристской индустрии	16
Контрольные вопросы и задания	21
Глава 2. Информационные системы менеджмента в туристской индустрии	23
2.1. История развития информационных систем менеджмента в туристской индустрии	23
2.2. Классификация информационных систем менеджмента для предприятий туристской индустрии	34
2.3. Информационная инфраструктура туристской индустрии	40
2.4. Информационные туристские ресурсы в сети «Интернет»	47
2.5. Правовые аспекты информационной культуры в туристской индустрии	52
Контрольные вопросы и задания	57
Глава 3. Информационные системы менеджмента для туристских компаний	58
3.1. Информационные системы для турагентских компаний	58
3.2. Информационные системы для туроператорских компаний	74
Контрольные вопросы и задания	85
Глава 4. Информационные системы менеджмента для гостиничных предприятий	86
4.1. Функциональные особенности гостиничных предприятий	86
4.2. Характеристика программных продуктов для гостиничного бизнеса компании Micros-Fidelio — HRS	93
4.3. Система управления отелем Shelter	106
4.4. Программный комплекс «Эдельвейс»	109
4.5. Программа «БИТ.Отель 8»	117
4.6. Программный комплекс «1С-Рарус: Управление отелем».	120
4.7. Программный комплекс Intellect Style — Отель.	123
4.8. Программный комплекс SERVIO Hotel Management System	126
4.9. Программа Formula Hotel	129
Контрольные вопросы и задания	130

Глава 5. Информационные системы менеджмента для предприятий ресторанного бизнеса	132
5.1. Системы автоматизации ресторанов	132
5.2. Система автоматизации ресторанов R-keeper	134
5.3. Система автоматизации управленческого учета «IC-Парус: Управление рестораном»	146
5.4. Система автоматизации MICROS FIDELIO	152
5.5. Система автоматизации iiko	156
Контрольные вопросы и задания	158
Глава 6. Системы бронирования в туристской индустрии	160
6.1. Эволюция компьютерных систем бронирования в туризме	160
6.2. Характеристика глобальных систем бронирования в туризме	163
6.3. История создания российских систем бронирования	172
6.4. Современные системы бронирования туристских услуг	177
Контрольные вопросы и задания	186
Глава 7. Современные направления развития информационных технологий в туристской индустрии	187
7.1. Туристские информационные центры	187
7.2. Геоинформационные системы в туризме	191
7.3. Мобильные приложения в туризме	195
7.4. Применение современных обучающих технологий в туризме	214
Контрольные вопросы и задания	223
Литература	224
Глоссарий	226
Приложение. Туристско-информационные центры Российской Федерации	230