

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Государственное образовательное учреждение высшего  
профессионального образования  
«Хабаровская государственная академия экономики и права»  
Кафедра информационных технологий

**ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ  
В ТУРИЗМЕ И ГОСТИНИЧНОМ ХОЗЯЙСТВЕ**

**Программа дисциплины и методические указания к выполнению  
контрольной работы для студентов 5-го курса специальности 080502**

**"Экономика и управление на предприятиях туризма"**

**заочной формы обучения**

Хабаровск 2010

ББК У.в6

X12

Информационные технологии в туризме и гостиничном хозяйстве : программа дисциплины и методические указания к выполнению контрольной работы для студентов 5-го курса специальности 080502 "Экономика и управление на предприятиях туризма" заочной формы обучения / сост. С. В. Калитин . – Хабаровск : РИЦ ХГАЭП, 2010. – 45 с.

Рецензент М.И. Дворник,  
кандидат технических наук,  
научный сотрудник  
ИМХНЦ ДВО РАН

Утверждено ИБС академии в качестве  
методических указаний для студентов  
заочной формы обучения

**Сергей Вячеславович Калитин**

## **ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ТУРИЗМЕ И ГОСТИНИЧНОМ ХОЗЯЙСТВЕ**

**Сборник задач и методические указания к выполнению контрольной  
работы для студентов 5-го курса специальности 080502 "Экономика и  
управление на предприятиях туризма" заочной формы обучения**

Редактор Г. С. Одинцова

---

Подписано к печати

Формат 60х84/12.

Бумага писчая.

Офсетная печать.

Усл.п.л. 2,6

Уч.-изд.л. 1,8

Тираж 20 экз.

Заказ №

---

680042, г.Хабаровск, ул.Тихоокеанская, 134, ХГАЭП, РИЦ

© Калитин С. В., 2010

© Хабаровская государственная академия экономики и права, 2010



## Оглавление

<b>Введение .....</b>	<b>4</b>
<b>Работа с методическими указаниями .....</b>	<b>5</b>
Условные обозначения .....	5
Состав методических рекомендаций.....	6
<b>Выполнение контрольной работы .....</b>	<b>7</b>
Назначение контрольной работы.....	7
Состав контрольной работы.....	7
Программные продукты для выполнения контрольной работы .....	7
Технология выполнения контрольной работы.....	11
Оформление отчёта по контрольной работе .....	11
<b>Программа курса .....</b>	<b>13</b>
<b>Варианты для выполнения контрольной работы .....</b>	<b>15</b>
<b>Информационные технологии .....</b>	<b>17</b>
Компьютеризация предприятий .....	20
Коммуникационные системы.....	24
Геоинформационные системы .....	28
<b>Задание 1. Электронные средства, используемые в индустрии туризма и гостиничного хозяйства .....</b>	<b>29</b>
<b>Задание 2. Системы бронирования, оплаты услуг и страхования .....</b>	<b>36</b>
<b>Список контрольных вопросов .....</b>	<b>39</b>
<b>Список терминов.....</b>	<b>41</b>
<b>Библиографический список .....</b>	<b>43</b>
Нормативная и правовая литература.....	43
Основная литература .....	43
Дополнительная литература.....	44
Электронные ресурсы основные.....	44
Электронные ресурсы дополнительные .....	44

## Список иллюстраций

Рисунок 1 – Выбор варианта .....	17
Рисунок 2 – Классы информационных технологий в туристско- гостиничном хозяйстве.....	21

## Список таблиц

Таблица 1 – Условные обозначения и пояснения.....	6
Таблица 2 – Бесплатные программные продукты для выполнения заданий контрольной работы .....	9
Таблица 3 – Варианты контрольной работы .....	16
Таблица 4 – Пример таблицы для описания интернет-ресурсов.....	29
Таблица 5 – Темы задания №1 и пояснения к темам.....	30
Таблица 6 – Примерная форма для рейтингового сравнения интернет- ресурсов.....	35
Таблица 7 – Темы задания №2 и пояснения к темам.....	37

## От автора

Свои замечания, предложения, вопросы направляйте, пожалуйста, по адресу электронной почты [skaleetien@ya.ru](mailto:skaleetien@ya.ru) Сергею Вячеславовичу Калитину.

С удовольствием учту ваше мнение.

## Введение

Брошюра содержит подробное описание технологии выполнения контрольной работы для студентов 5-го курса заочного отделения по специальности **080502 "Экономика и управление на предприятиях туризма"**.

Приводятся варианты для индивидуальных заданий и руководство по оформлению письменного отчёта по дисциплине **"Информационные технологии в туризме и гостиничном хозяйстве"**.

В конце размещён список литературы для самостоятельного выполнения контрольной работы, список вопросов для самопроверки полученных знаний и навыков, а также предметный указатель, включающий ключевые термины этой дисциплины.

Предполагается, что студент будет выполнять контрольную работу, используя обычные офисные прикладные программные продукты общего пользования, активно изучая разнообразные информационные источники, в том числе опубликованные в Глобальной информационной сети.

Освоение материала этой дисциплины необходимо для плодотворной работы в сфере туризма и гостиничного хозяйства, где применяют информационные технологии. Уметь пользоваться информационными технологиями – новым инструментом автоматизации – значит обладать электронной грамотностью, необходимой специалисту в этой отрасли.

Иметь в руках хорошую компьютерную программу – это половина успеха любого современного предприятия. Другая половина успеха – уметь воспользоваться этой программой, чтобы извлечь максимальную прибыль. Для достижения успеха специалистам, работающим в сфере туристско-гостиничного хозяйства, нужен не только соответствующий компьютерный программный продукт, но и знание методики и техники выполнения различных аналитических и вспомогательных операций.


Достоинством этого издания является его практическая направленность, соответствующая профилю обучения студентов, многочисленные ссылки на источники, в том числе на рекомендации по автоматизации работ при компьютерной вёрстке отчёта, контрольные вопросы и рекомендации по применению программных продуктов для выполнения заданий.

## **Работа с методическими указаниями**

### **Условные обозначения**

Текст методических указаний содержит условные обозначения в виде пиктограмм (схематических условных картинок) и специально выделенного текста, что помогает быстро ориентироваться в учебном материале, см. в таблице (Таблица 1).

Таблица 1 – Условные обозначения и пояснения

Условные обозначения	Пояснения
	Полезный совет
<p><b>Важная информация!</b></p>	Важная информация
<a href="http://www.prilozheniya.narod.ru">http://www.prilozheniya.narod.ru</a>	Адрес интернет-ресурса (интернет-сайта)

### Состав методических рекомендаций

Методические рекомендации содержат задания для индивидуального выполнения контрольной работы. В помощь приводятся рекомендации по выполнению контрольной работы (стр. 7), программа курса дисциплины (стр. 12) и список контрольных вопросов (см. стр. 39) для самоподготовки студента и последующего самотестирования.

Для выполнения контрольной работы приводится список русифицированных программных продуктов (см. Таблица 2), расположенных в Глобальной информационной сети, которые можно использовать бесплатно, не нарушая авторские права.

Библиографический указатель разбит на части, разделяющие информационные источники на группы обязательных и дополнительных, а также нормативно-правовых и электронных источников. Он содержит ссылки на бумажные и электронные источники, позволяющие успешно справиться с освоением основных положений дисциплины и выполнить контрольную работу.

Текст методических рекомендаций имеет элементы условных обозначений, акцентирующих внимание на смысловых блоках (см. стр. 5).

Контрольная работа выполняется по индивидуальному варианту. Номер варианта выбирается в соответствии с таблицей, расположенной в этой же брошюре. (Таблица 3 на стр. 16). Руководство по выбору варианта

размещено в разделе "Варианты для выполнения контрольной работы" на стр.15.

## **Выполнение контрольной работы**

### **Назначение контрольной работы**

Контрольная работа – одна из форм проверки и оценки усвоенных знаний, уровня самостоятельности и активности студентов в учебном процессе.

В письменной контрольной работе система заданий предусматривает выявление знаний по определённой теме или раздела и понимание сущности изучаемых понятий, умения самостоятельно делать выводы и обобщения, творчески использовать знания и навыки.

Задания носят обобщающий характер, ориентируют студента на чёткий ответ как результат анализа изучаемого материала.

Ответы на вопросы контрольной работы должны быть конкретны, логичны и содержать обобщающие выводы.

Незачтённая контрольная работа возвращается студенту на доработку или выполняется по другому варианту (по усмотрению преподавателя).

Датой сдачи на проверку контрольной работы является отметка деканата о получении контрольной работы для передачи её преподавателю.

### **Состав контрольной работы**

Контрольная работа предполагает выполнение **двух заданий по индивидуальному варианту и третьего задания** – общего, связанного с выполнением печатного отчёта, сделанного по специальным требованиям, изложенным в источниках [30 или 1].

### **Программные продукты для выполнения контрольной работы**

Для выполнения заданий контрольной работы можно пользоваться любыми подходящими для этих целей программными продуктами,

которые могут быть коммерческими (платными) или некоммерческими (бесплатными).

**Программный продукт бесплатный** – бесплатно распространяемые программные продукты, предназначенные для удовлетворения потребностей пользователей.

**Программный продукт коммерческий** – продающиеся программные продукты, предназначенные для удовлетворения потребностей пользователей.

Коммерческие программные продукты можно использовать при наличии на них лицензионного соглашения, а также документов, подтверждающих факт приобретения программы: товарной накладной и товарного чека. При отсутствии указанных документов такие программные продукты использовать в Российской Федерации запрещено, так как это нарушает авторские права и наносит ущерб государству.

**Авторское право** – комплекс правовых норм, направленных на защиту результатов творческих произведений от копирования, исполнения или распространения без разрешения; особые, законодательно определённые права авторов произведений науки, литературы<sup>1</sup>.

За нарушение авторских прав российским законодательством предусмотрена гражданско-правовая ответственность. За неправомерное использование и распространение программных продуктов предусмотрена административно-правовая и уголовно-правовая виды ответственности. Организации или частному лицу может быть предъявлен иск со стороны правообладателя, а ответственные за приобретение программного обеспечения сотрудники или частные лица могут быть привлечены к административной или уголовной ответственности.

Если нет прав на использование коммерческих программных продуктов, то рекомендуется использовать некоммерческие (бесплатные) см. стр. 9 (Таблица 2). Получить указанные бесплатные программные продукты можно самостоятельно, загрузив их из Интернета по

---

<sup>1</sup> Глоссарий.py. Glossary Commander. Служба тематических толковых словарей. Словарь по экономике и финансам. <http://www.glossary.ru/> (Проверено на 15.05.2010г.).



высокоскоростному интернет-соединению, либо обратиться за их получением в отдел информатизации вуза.

### **Важная информация!**

За преступление в сфере компьютерной информации Уголовным кодексом Российской Федерации<sup>2</sup> предусмотрены различные наказания по статьям: 165, 272, 273 и 274 – от штрафов, например, от 200 до 500 минимальных размеров оплаты труда до лишения свободы на срок до 7 лет.

**Таблица 2 – Бесплатные программные продукты для выполнения заданий контрольной работы**

<b>Назначение программного продукта</b>	<b>Название программного продукта</b>	<b>Источник для загрузки из Интернета</b>
Операционная система	Mandriva Linux	[21]
	Ubuntu	[28]
Текстовый процессор	OpenOffice.org Writer	[23]
	Lotus Symphony	[20]
	Google Документы	[18]
	AbiWord	[16]
	[R]Software Editor	[25]
Электронные таблицы	OpenOffice.org Calc	[23]
	Lotus Symphony	[20]
Интернет-обозреватель	Safari	[26]
	Opera	[24]
	Firefox	[22]
	Chrome	[17]
	Lotus Symphony	[20]
Геоинформационная система	Google Планета Земля	[19]

<sup>2</sup> Уголовный кодекс Российской Федерации. – Режим доступа : <http://www.ukru.ru/>. (Проверено на 15.05.2010г.).

Назначение программного продукта	Название программного продукта	Источник для загрузки из Интернета
	SAS.Планета	[27]
Архиватор	7-zip	[15]

**Операционная система** – базовое системное программное обеспечение, предназначенное для управления выполнением пользовательских программ и управления ресурсами компьютера.

**Текстовый процессор** – прикладное программное обеспечение, предназначенное для создания текстовых документов.

**Электронные таблицы** – прикладное программное обеспечение, предназначенное для выполнения табличных расчётов.

**Интернет-обозреватель** – прикладное программное обеспечение, предназначенное для просмотра гипертекстовых страниц.

**Архиватор** – сервисное системное программное обеспечение, предназначенное для сжатия файлов.

Применение операционных систем на основе Linux может быть вполне оправдано не только по финансовым причинам, но и по устойчивости к поражению вредоносным программным обеспечением.

Дело в том, что персональные компьютеры с операционной системой Windows стали весьма массовой и однородной платформой. По сообщению антивирусной лаборатории PandaLabs от компании Panda Security <sup>3</sup> 90% всех компьютеров в мире работают под управлением операционной системы Windows и на основе электронных комплектующих компании Intel. Это означает, что практически любой новый вредоносный код (троян, червь, бот и др.) имеет в качестве потенциальных жертв сразу 90% мировых компьютеров.

Если среда персональных компьютеров станет более разнородной с множеством производителей, использующих различное аппаратное

---

<sup>3</sup> Panda Security. Пресс-центр. Вирусные новости. Прогноз развития компьютерных угроз на 2010 год от PandaLabs. Екатеринбург, 18 декабря 2009 г. – Режим доступа : <http://viruslab.ru/press/virusnews/detail.4283.html>. (Проверено на 15.05.2010г.).

обеспечение и операционные системы, то это резко усложнит киберпреступникам возможность генерирования большого количества угроз, так как на других компьютерных платформах вредоносное программное обеспечение (например, созданное для Windows) работать не будет.

### **Технология выполнения контрольной работы**

Контрольная работа выполняется по индивидуальному варианту. Номер варианта выбирается в соответствии с таблицей (Таблица 3, стр. 16). Руководство по выбору варианта размещено на стр. 17.

Перед выполнением контрольной работы следует ознакомиться с вводным теоретическим материалом и программой курса, расположенной на стр. 12. Теоретический материал для углублённого изучения следует искать в первую очередь через поисковые системы Глобальной информационной сети и использовать источники библиографического списка основной литературы (см. стр. 43). Ознакомление с теоретическим материалом рекомендуется выполнять, конспектируя основные положения из найденных источников, после чего следует провести самотестирование по контрольным вопросам, опубликованным на стр. 39.

Если положения теоретической части, найденные по источникам Глобальной информационной сети были недостаточно понятны, следует обратиться в библиотеку (вуза, района или края) для поиска нужной литературы по списку, размещённому в конце методических указаний, либо воспользоваться рекомендациями библиотекарей по подбору аналогичной литературы, или проконсультироваться у ведущего преподавателя этой дисциплины вашего вуза.

Только после получения уверенности в приобретённых знаниях можно выполнять задания индивидуального варианта контрольной работы.

### **Оформление отчёта по контрольной работе**

Отчёт по контрольной работе выполняется в печатном виде на бумажных листах формата А4 и должен содержать: титульный лист (шаблон опубликован в источнике [29]), содержание, подробное описание выполненных задач, список иллюстраций, таблиц и формул, указатель

терминов (список ключевых слов), список использованных источников (примеры см. в источнике [32]).

Листы располагаются книжной ориентацией. Их надо прочно скрепить между собой по левому краю.

Изложение текста должно быть выполнено от **третьего лица, единственного числа**. Текст должен находиться в пределах следующих размеров полей: **правое** – 10 мм, **левое** – 25 мм, **верхнее** и **нижнее** – по 20 мм.

### **Важная информация!**

Пластмассовую папку для скрепления листов контрольной работы или пластиковые файлы для бумажных листов использовать не надо. Бумажные листы отчёта лучше прочно скрепить тесьмой, толстой ниткой или степлерными скобами

Ответы на вопросы должны быть реферативными со ссылками на авторов, но не прямым копированием статей из Глобальной информационной сети. Объём реферативного изложения ответов на задачи контрольной работы не ограничивается, но рекомендуется около 5 страниц на задачу.

Главным критерием правильного ответа считается не количество страниц, а полное раскрытие темы. Реферативное раскрытие темы рекомендуется вести по трём направлениям – прошлое (история вопроса), настоящее (современные достижения) и будущее (прогнозы совершенствования и развития).

### **Важная информация!**

Оформление контрольной работы проверяется наравне с остальными выполненными задачами, поскольку является **третьим** заданием контрольной работы.

Отчёт следует выполнять на компьютере, применяя любую из легально имеющихся программ текстового редактора, платную или

бесплатную. Отчёт должен быть оформлен по технологии, опубликованной в источниках [30 либо 1], основанных на источниках [2 и 3].

## **Программа курса**

### **Тема 1. Информационные технологии. Сервисы Интернета**

Информационные технологии: основные понятия, терминология и классификация. Основные термины и определения сервисов Интернета. WWW и Глобальная информационная сеть. История и развитие. Современные средства информационных технологий. Интернет, Интранет и Экстрант. Перспективы развития WWW. GGG.

### **Тема 2. Информационная модель предприятия**

Информационная модель предприятия. Компьютерные сети. Статистические электронные исследования. Изменение моделей традиционных отраслей.

### **Тема 3. Технология баз информации. Электронные коммуникации**

Технология баз информации. Виртуальное пространство предприятий туризма. Электронная почта. Интернет-пейджер. Чат. Форум. Блог. Гостевые книги. Доски объявлений. Пресс-конференция в Интернете. Интернет-сообщества. Модерация. Модератор, IP-телефония.

### **Тема 4. Автоматизация операционных задач. Средства общения**

Автоматизация операционных задач. Особенности межличностной электронной коммуникации. Свободные почтовые серверы. Преимущества и недостатки. Средства достижения максимальной конфиденциальности. Почтовый этикет. Пароли и логины. Спам. Средства борьбы со спамом. Спамовые фильтры. Программы для электронных коммуникаций. Эмотиконы европейские и японские. Рисунки ASCII. Международные сокращения.

### **Тема 5. Автоматизация текущего планирования. Электронные средства поиска информации**

Автоматизация текущего планирования. Глобальные и региональные поисковые системы. Метапоисковые системы. Специализированные поисковые системы. Архивы.

### **Тема 6. Автоматизация стратегических задач управления. Телеработа. Электронные магазины**

Автоматизация стратегических задач управления. Работа и заработки в Интернете. Дистанционное обучение, тестирование и сертификация. Электронная торговля – состояние и перспективы.

### **Тема 7. Информационные системы на предприятии. Электронные средства массовой информации. Электронная реклама**

Информационные системы на предприятии. Средства массовой информации в Интернете. Лента новостей. Версии для печати. Обратная связь. Электронные голосования. Электронный маркетинг. Медиа-исследования. Реклама в Интернете. PR в Интернете. Баннерозакупочные сети. Баннерообменные сети. Рекламная кампания. Показ и трансляция рекламы. Таргетинг. Рекламная рассылка. Рекламная площадка. Рекламное место. Рекламные сети. Статистика рекламной кампании. Посещаемость. Статистика сайта. Счётчик. Хит. Тарификация рекламы. Преимущества и недостатки рекламы в Интернете.

### **Тема 8. Электронные средства для туризма и гостиничного хозяйства**

Сайты туризма и гостиничного хозяйства. Электронные средства бронирования. Другие электронные средства для интенсификации туристско-гостиничного сервиса. Программные продукты на предприятиях туризма. Эффективность использования информационных технологий на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства.

## **Тема 9. Электронная документация и её защита. Электронные преступления**

Электронная документация и её защита. Проблемы информационной безопасности. Компьютерный шпионаж. Статистика электронных преступлений. Классификация вредоносных программных продуктов. Способы информационной защиты. Протокол шифрования электронных сообщений PGP. "Клавиатурные шпионы" и их возможности. Ущерб от электронных преступлений. Методы борьбы с электронными преступлениями. Защитные программные средства.

## **Тема 10. Электронные деньги**

Электронные банки. Электронные платежи. Электронные платёжные системы. Электронные деньги.

## **Варианты для выполнения контрольной работы**

Варианты<sup>4</sup> заданий для выполнения контрольной работы определяют самостоятельно по таблице (см. Таблица 3), стр. 16 на основании номера зачётной книжки. Последние две цифры номера зачётной книжки являются номером варианта.

Если номер зачётной книжки, например, 760844, в котором последние 2 цифры 44, значит ваш вариант 44.

По таблице (см. Таблица 3) определяем, что по варианту №44 надо выполнить 2 задания: задание 1 и задание 2. В них следующие задачи:

Задание 1 – задача № 18 (см. Рисунок 1),

Задание 2 – задача № 4 (см. Рисунок 1).

---

<sup>4</sup>Калитин С. В. Инструменты преподавателя. Библиотека программных продуктов для офисной работы преподавателей. Подготовка учебно-методических публикаций. Таблица вариантов. Электронная таблица с генерацией вариантов по случайному закону. – Режим доступа : <http://instrument-p.narod.ru/publik/variant.zip>. (Проверено на 15.05.2010г.).

Таблица 3 – Варианты контрольной работы

Вариант	Задание 1	Задание 2
	Задача	Задача
00	7	8
01	2	9
02	11	1
03	6	10
04	20	6
05	4	5
06	17	2
07	12	1
08	16	4
09	8	7
10	3	9
11	15	2
12	13	11
13	15	2
14	4	8
15	7	4
16	12	1
17	10	11
18	6	10
19	12	11
20	14	4
21	4	9
22	3	3
23	14	11
24	20	6

Вариант	Задание 1	Задание 2
	Задача	Задача
25	15	8
26	10	9
27	22	7
28	2	8
29	7	4
30	3	10
31	15	2
32	14	8
33	6	3
34	21	5
35	17	6
36	21	5
37	23	7
38	4	10
39	23	8
40	18	9
41	16	10
42	19	5
43	21	3
44	18	4
45	23	7
46	9	3
47	5	5
48	19	2
49	1	1

Вариант	Задание 1	Задание 2
	Задача	Задача
50	23	8
51	2	1
52	6	9
53	19	10
54	18	7
55	10	9
56	11	3
57	20	1
58	22	3
59	5	8
60	17	4
61	10	11
62	16	7
63	20	9
64	19	10
65	22	3
66	19	6
67	9	5
68	21	6
69	1	4
70	16	6
71	11	11
72	5	6
73	1	5
74	13	1

Вариант	Задание 1	Задание 2
	Задача	Задача
75	7	9
76	18	3
77	9	4
78	14	2
79	11	7
80	2	5
81	1	1
82	11	6
83	13	5
84	17	4
85	12	2
86	8	11
87	23	7
88	17	1
89	21	7
90	12	8
91	5	10
92	22	11
93	5	2
94	9	6
95	13	6
96	8	10
97	8	2
98	1	3
99	3	11



Вариант	Задание 1	Задание 2
	Задача	Задача
43	21	3
44	18	4
45	23	7
46	9	3

Рисунок 1 – Выбор варианта

**Важная информация!**

Каждый вариант содержит набор заданий – по 2 индивидуальных задания. В каждом задании надо выполнить одну задачу, соответствующую варианту.



В случае возникновения трудностей с определением варианта и заданий обратитесь на кафедру к преподавателю, ведущему эту дисциплину, или к дежурному преподавателю кафедры "Информационные технологии".

Определив номер варианта и номера соответствующих задач, впишите их в нижний колонтитул отчёта по контрольной работе согласно рекомендациям по автоматизированной вёрстке отчётов при создании контрольных и курсовых работ [30].

**Информационные технологии**

Индустрия туризма и гостиничного хозяйства имеет существенное значение в развитии местных традиций и обеспечении процветания любой страны. Она охватывает следующие направления автоматизации: туристский, гостиничный и ресторанный бизнес.

**Туристская индустрия** – совокупность гостиниц и иных средств размещения; средств транспорта; объектов общественного питания и

средств развлечения; объектов познавательного, делового, оздоровительного, спортивного и иного назначения<sup>5</sup>.

**Туристский бизнес** – (турбизнес) предпринимательская деятельность в области туризма.

**Туризм** – (французское tourisme, от tour – прогулка, поездка), путешествие (поездка, поход) в свободное время, один из видов активного отдыха. Наиболее эффективное средство удовлетворения рекреационных потребностей<sup>6</sup>.

**Турист**<sup>7</sup> – гражданин, посещающий страну (место) временного пребывания в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющий не менее одной ночёвки<sup>8</sup>.

Решение задач в индустрии туризма и гостиниц связано с выполнением операций по сбору необходимой информации, её переработке по определённым алгоритмам и предоставлением лицу, принимающему решение. Выполнение таких задач на компьютерах привело к появлению термина "информационные технологии".

**Информационные технологии** – инструмент автоматизации, позволяющий решать задачи в предметных областях; представляющий собой совокупность методов и способов для сбора, обработки и передачи информации с помощью компьютерных систем.

**Компьютерные системы** – программно-аппаратные комплексы, используемые в предметных областях, состоящие из компьютерных, сканирующих, выводных и других устройств.

---

<sup>5</sup> Глоссарий.ру. Glossary Commander. Служба тематических толковых словарей. Словарь по экономике и финансам. <http://www.glossary.ru/> (Проверено на 15.05.2010г.)

<sup>6</sup> Рубрикон.ру. Большая советская энциклопедия. 1969-1978 гг. <http://www.rubricon.com/> (Проверено на 15.05.2010г.).

<sup>7</sup> Большой юридический словарь. 3-е изд., доп. и перераб. / под ред. проф. А. Я. Сухарева. — М.: ИНФРА-М, 2007. — VI, 858 с.

<sup>8</sup> Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24 ноября 1996г.

Понятие информационных технологий неотделимо от технических средств и программного обеспечения. В туристских и гостиничных предприятиях они активно используются, например, для предоставления сведений о транспортных средствах, возможностях номерного фонда гостиниц, создания информационного наполнения своих интернет-сайтов и других вспомогательных задач при предоставлении туристско-гостиничных услуг: формирование билетов, счетов, путеводителей, рекламных буклетов, и др.

Современные информационные технологии активно используют Интернет и Глобальную информационную сеть.

**Интернет** (англ. Internet, от Interconnected Networks – объединённые сети) – глобальная телекоммуникационная сеть, части которой логически взаимосвязаны друг с другом посредством единого адресного пространства, основанного на протоколе TCP/IP. Состоит из множества взаимосвязанных компьютерных сетей и обеспечивает удалённый доступ к компьютерам, электронной почте, доскам объявлений, базам данных, дискуссионным группам и др.<sup>9</sup>

Слово "Интернет" чаще всего употребляется в обиходе в значении "Всемирная (глобальная) информационная сеть" и доступная в ней информация, а не сама физическая сеть.

**Мобильный Интернет** – технология беспроводного доступа в Интернет на основе протокола WAP (Wireless Application Protocol – протокол беспроводной передачи данных).

**Всемирная информационная сеть**<sup>10</sup> (англ. World Wide Web) – всемирная информационная сеть (среда), содержащая миллиарды электронных страниц с информацией, созданных и опубликованных как профессиональными авторами и редакторами, так и обычными пользователями в рамках порталов, сайтов, блогов, форумов, вики-проектов и других типов информационных ресурсов.

---

<sup>9</sup> Глоссарий.ру. Glossary Commander. Служба тематических толковых словарей. Словарь по естественным наукам. <http://www.glossary.ru/> (Проверено на 15.05.2010г.).

<sup>10</sup> Изобретателем Всемирной информационной сети (World Wide Web) считается Сэр Тимоти Джон Бернерс-Ли – британский учёный и изобретатель.

Всемирную информационную сеть (WWW) можно отнести к внутреннему содержанию (к информационной стороне), а Интернет – к внешней стороне (к технической), состоящей из огромного количества кабелей, телекоммуникационных магистралей и компьютеров. Глобальная информационная сеть использует Интернет для накопления и передачи различных видов документов от одного пользователя к другому.

**Интернет-сайт** – (сайт, веб-сайт) системное многоуровневое объединение разных ресурсов и сервисов. Даёт пользователю информацию, осуществляет мгновенный доступ к таким сервисам, как поисковые системы, электронные магазины, электронная почта, торговая, реклама, мгновенная рассылка сообщений, интернет-аукционы; обладает возможностью привлекать большое число пользователей и собирать информацию об их интересах.

Сайт в Интернете — визитная карточка любой компании или частного пользователя, оформленная в увлекательной графике, от простой информационной странички до путеводителя по конкретной области знаний или сфере бизнеса<sup>11</sup>.

### **Компьютеризация предприятий**

Все информационные технологии, используемые в туризме и гостиничном хозяйстве, можно разделить на классы, представленные на организационной диаграмме (см. Рисунок 2). Основа диаграммы взята из источника [8 на стр. 9].

Для автоматизации управленческой деятельности и процесса выработки управленческого решения на рынке программных продуктов появились разработки компаний: «Арим-Софт», «Само-Тур», «Мастер-Тур», «Марко Поло», «Интур-Софт» и др. Они позволяют управленческому персоналу принимать те решения, которые окажут позитивное влияние на деятельность предприятия.

---

<sup>11</sup> Райзберг Б. А., Лозовский Л. Ш., Стародубцева Е. Б. Современный экономический словарь. 5-е изд., перераб. и доп. – М. : ИНФРА-М, 2007. – 495 с.

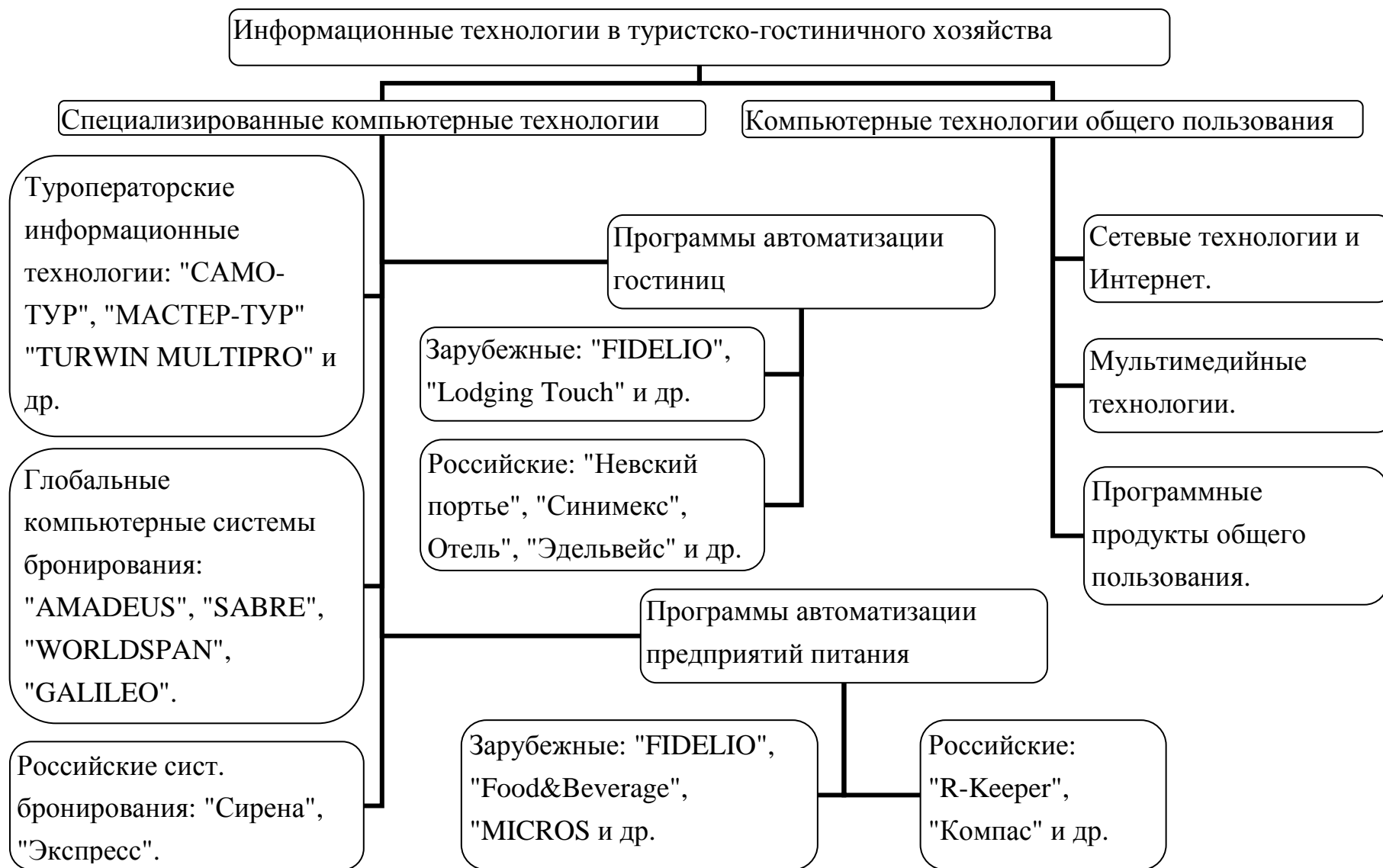


Рисунок 2 – Классы информационных технологий в туристско-гостиничном хозяйстве

Процесс компьютеризации предприятий проходит от автоматизации отдельных функций, выполняемых персоналом организации к автоматизации всей сферы деятельности. Скорость перехода к автоматизации всей деятельности предприятия зависит от расходов, которые может понести предприятие для осуществления этой цели.

Основной целью компьютеризации является сокращение времени обслуживания клиентов, например, в туризме – на сколько быстро осуществляется обмен информацией между туроператором и поставщиками услуг, между туроператорами и турагентами.

**Тур** – комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, а также услуги экскурсионные, гидов-переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия [4].

**Туроператор** – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, деятельность которого осуществляется на основании лицензии и заключается в посредничестве между предприятиями туристской индустрии в одних регионах и группами людей, желающих стать туристами и живущих в других регионах [4]. Это оптовые фирмы, занимаются комплектацией туров и формированием комплекса услуг для туристов. Туроператор разрабатывает туристские маршруты, обеспечивает функционирование туров и предоставление услуг, подготавливает рекламно-информационные издания, рассчитывает цены на туры, передает туры турагентам для их последующей реализации туристам.

**Турагент** – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, деятельность которого заключается в продвижении и реализации туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии [4]. Турагент приобретает туры у туроператора и реализует туристский продукт покупателю, либо выступает посредником между туристом и туроператором за комиссионное вознаграждение, предоставляемое туроператором.

Турагенты не владеют средствами обслуживания и выступают посредниками между предприятием туристского обслуживания и покупателем туристской путевки, продвигая и реализуя туристский продукт.

Многие турфирмы часто совмещают функции туроператора и турагента, выступая как туроператор (компания, полностью отвечающая за тур) по одному или нескольким направлениям и как турагент по многим другим направлениям, для ассортимента.

Сокращение времени обслуживания клиентов, например, между туроператорами и турагентами достигается за счет автоматизации производственных процессов на предприятиях туризма. Аналогично – для предприятий гостиничного хозяйства и предприятий питания.

Автоматизация предприятий условно происходит в три этапа, которые характеризуются использованием программных продуктов для следующей деятельности:

- 1) обеспечения внутренней деятельности предприятия, без автоматизации внешних взаимосвязей с другими предприятиями;
- 2) обеспечения связей с другими предприятиями партнёрами;
- 3) полной автоматизации, обеспечивающей использование глобальных телекоммуникационных сетей для предоставления своих услуг любому заинтересованному партнёру и использования любых сторонних предложений. При этом заинтересованный партнёр видит информацию, извлекаемую непосредственно из компьютерной системы поставщика услуг.

**Интернет-компания** – юридическое лицо, оказывающее интернет-услуги<sup>12</sup>.

**Интернет-услуги** – услуги, оказываемые пользователям Интернета, например, обеспечение доступа в глобальную сеть, разработка и сопровождение интернет-ресурсов, разработка и размещения рекламы и др.<sup>13</sup>

**Информационная услуга** – услуга ориентированная на удовлетворение информационных потребностей пользователей путём предоставления информационных продуктов. По законодательству РФ –

---

<sup>12</sup> Глоссарий.ру. Glossary Commander. Служба тематических толковых словарей. Словарь по экономике и финансам. <http://www.glossary.ru/> (Проверено на 15.05.2010г.).

<sup>13</sup> Глоссарий.ру. Glossary Commander. Служба тематических толковых словарей. Словарь по естественным наукам. <http://www.glossary.ru/> (Проверено на 15.05.2010г.).

действия субъектов (собственников и владельцев) по обеспечению пользователей информационными продуктами.

**Информационный продукт** – документированная информация, подготовленная в соответствии с потребностями пользователей и представленная в форме товара. Информационными продуктами являются программные продукты, базы и банки данных и другая информация.

**Интернет-консультация** – совещание, в реализации которого используются электронная почта или технология интернет-конференций.

### **Коммуникационные системы**

**Интернет-сообщество** – сложившаяся в процессе совместной деятельности относительно устойчивая система связей и отношений между пользователями сетевого информационного пространства <sup>14</sup> . Группы людей, имеющих общие интересы и общающихся преимущественно через Интернет. Эти сообщества постепенно начинают играть ощутимую роль в жизни всего общества.

**Туристское интернет-сообщество** – устойчивые объединения потребителей туристских услуг, использующих специализированные Интернет-сайты (виртуальные площадки) для обмена туристской информацией.

**Почтовый клиент** – специализированная программа (прикладное программное обеспечение) для работы с электронной почтой, которой владелец доверяет свои личные (конфиденциальные) сведения для автоматического доступа этой программы к серверу электронной почты. По умолчанию программа самостоятельно выполняет операции приёма, передачи и обработки электронных сообщений. При возникновении трудностей программа запрашивает владельца о нужных действиях. При отсутствии ответов владельца сама принимает решения.

---

<sup>14</sup> Глоссарий.ру. Glossary Commander. Служба тематических толковых словарей. Словарь по естественным наукам. <http://www.glossary.ru/> (Проверено на 15.05.2010г.)



**Электронная почта**<sup>1</sup> (англ. email, e-mail, от англ. electronic mail) – система пересылки почтовых сообщений и документов между абонентами без применения бумажных носителей. Один из важнейших сервисов Интернета. (Так же называют и сами электронные сообщения, пересылаемые между пользователями)<sup>2</sup>.

**Электронное письмо** – электронное почтовое отправление, состоящее из служебных записей (о прохождении письма через почтовые службы, кодировке и др.), электронного сообщения и электронных вложений.

**Электронное сообщение** – текст, записываемый абонентом в электронное письмо.

**Электронное вложение** – дополнительный файл (документ, иллюстрация, звукозапись и др.) по желанию отправителя программно соединённый с электронным сообщением и пересылаемый вместе с ним.

**Электронный почтовый ящик** – область дискового пространства, в которой хранятся сообщения электронной почты, принадлежащие конкретному абоненту.

**Электронный почтовый адрес** – название электронного почтового ящика, состоящее из электронного имени абонента и имени (домена) почтового сервера, разделённых символом @ (эт).

**Этикет электронной почты** – (франц. *étiquette*) совокупность норм и правил письменного общения по электронной почте и порядка обработки электронных сообщений. Включает устойчивые формы обращения,

---

<sup>1</sup> Изобретателем электронной почты считается Ray Tomlinson – рядовым компьютерным инженером в компании Bolt Beranek and Newman, занимавшийся созданием секретного проекта – сети ARPAnet (предшественницы Интернета). В 1971 году он ввёл символ @ (эт) в электронный почтовый адрес и отослал электронное сообщение с компьютера из одной локальной сети на компьютер, входящий в другую локальную сеть. Это изобретение в области коммуникаций оказало воздействие на всю человеческую цивилизацию, как изобретение телефона, радио и телевидения. Изобретение не было целенаправленной разработкой новой технологии, а появилось не запланировано и неожиданно.

<sup>2</sup> Глоссарий.py. Glossary Commander. Служба тематических толковых словарей. Словарь по экономике и финансам. <http://www.glossary.ru/> (Проверено на 15.05.2010г.).

изложения просьб, выражения признательности и делопроизводственных действий по обработке, хранению и формированию электронных писем. Играет особую роль в успехе предпринимательства [31].

**Электронная адресная книга** – программа (прикладной программный продукт) для хранения контактной информации (адресов, телефонов, записок и пр.). Можно объединять адресатов в группы для классификации либо для использования адресов в качестве списка рассылки. Часто является составной частью коммуникационных программных продуктов, например почтовых клиентов.

**Спам** – массовая рассылка рекламных объявлений по электронной почте без согласия на это получателей. Является непрошеным рекламным сообщением, сетевым мусором, рассылаемым по электронной почте в личные почтовые ящики или телеконференции<sup>1</sup>.

**Контакты** – программа (прикладной программный продукт) имеет вид электронной адресной книги и содержит разнообразные идентификаторы людей, с которыми данный пользователь общается. Имеет обширные возможности записи сведений об абонентах.

**Интернет-пейджер** <sup>2</sup> – программа для моментального обмена письменными сообщениями через Интернет. Пользователь службы работает с программой-клиентом, запущенной на соединённом с сетью интернет-устройстве.

**Чат** (англ. chat – дружеская беседа, болтовня) – средство обмена короткими сообщениями по компьютерной сети в режиме реального времени, с помощью специального программного обеспечения. Чаще это групповое общение, чем общение двух людей. Записи бесед обычно не

---

<sup>1</sup> Глоссарий.ру. Glossary Commander. Служба тематических толковых словарей. Словарь по экономике и финансам. <http://www.glossary.ru/> (Проверено на 15.05.2010г.).

<sup>2</sup> В 1996 году Арик Варди, Яйр Голдфингер, Сефи Вигисер и Амнон Амир, старшеклассники из Тель-Авива (Израиль) основали компанию Mirabilis и создали интернет-пейджер ICQ. Программное обеспечение распространялось бесплатно (в отличие от конкурентов). Слово "аська" является сленговым названием любого ICQ-клиента. ICQ не аббревиатура, а звуковой заменитель фразы: "I seek you".

сохраняют и поисковые системы их не индексируют как информационный ресурс.

**Форум** – сервис для организации общения посетителей интернет-сайта. Работа форума заключается в создании пользователями тематических разделов и последующим обсуждением внутри этих разделах. Отдельно взятая тема представляет собой тематическую гостевую книгу. Записи в форумах сохраняются и индексируются поисковыми системами в качестве информационных ресурсов.

**Гостевая книга** – распространённый способ обратной связи с посетителями интернет-сайтов. Представляет собой максимально упрощённый вариант форума, позволяющий посетителям оставлять различные пожелания, замечания, краткие заметки, адресованные владельцу или будущим посетителям.

**Блог** – открытый сетевой дневник, наполнение которого и общение с посетителями выполняется через компьютеры.

**Твиттер**<sup>1</sup> (от англ. twit — "щебетать", "тарахтеть") – микроблог, открытый сетевой дневник, позволяющий отправлять короткие текстовые заметки (до 140-315 символов), используя главным образом SMS, а также – веб-интерфейс, службы мгновенных сообщений или сторонние программы-клиенты.

**Тлог** – закрытый сетевой дневник, который ведётся только для себя. Он закрыт от других. В нем нет ограничений и нет цензуры. Наполняется через компьютеры.

**Домашняя страница** – страница интернет-сайта, открывающаяся в программе интернет-обозревателя по умолчанию.

**IP-телефония** – сервис предоставления клиентам услуги телефонной связи через интернет-каналы.

**Провайдер электронной почты** – юридическое лицо (поставщик услуги), имеющее соответствующее техническое оборудование и

---

<sup>1</sup> Создатели Twitter – Jack Dorsey, Biz Stone и Evan Williams. 2007г. Первоначально проект задумывался как возможность получить ответ на единственный вопрос: "Что ты сейчас делаешь?".

сертификаты для предоставления клиентам на договорной основе услуги электронной почты.

**Интернет-провайдер** – юридическое лицо (поставщик услуги), имеющее соответствующее техническое оборудование и сертификаты для предоставления клиентам на договорной основе услуги доступа в Интернет.

**Хост** – сервер или компьютер, присоединённый к Интернету, к которому могут подключаться компьютеры пользователей для осуществления информационных сеансов.

### **Геоинформационные системы**

**Геоинформационные системы (ГИС)** – это интегрированные в единой информационной среде электронные пространственно-ориентированные изображения (карты, схемы, планы и т.п.) и базы данных.

**База данных** – совокупность сведений о конкретных объектах реального мира в какой-нибудь предметной области.

В качестве баз данных в геоинформационных системах могут использоваться таблицы, паспорта, иллюстрации, расписания и др. Такая интеграция значительно расширяет возможности системы и позволяет упростить аналитические работы с координатно-привязанной информацией.

#### **Характеристики геоинформационных систем:**

- наглядность представления семантической информации из баз данных за счёт отображения взаимного пространственного расположения данных;
- увеличение информационной ёмкости продукта за счёт связи пространственно ориентированных изображений с семантической информацией из баз данных;
- улучшение структурированности информации и, как следствие, повышение эффективности её анализа и обработки.

Набор функций ГИС при работе с картой:

- показ карты в различных масштабах;

- выбор набора слоёв информации для показа;
- зависимость внешнего вида объектов от их семантических характеристик;
- оперативное получение информации об объекте при выборе его курсором мыши;
- возможность распечатки любых фрагментов карты.

## **Задание 1. Электронные средства, используемые в индустрии туризма и гостиничного хозяйства**

Выполнение задачи заключается в реферативном раскрытии заданной темы. Тема определяется по таблице ниже (Таблица 5). Там же даётся пояснение для раскрытия темы.

Перечень интернет-адресов, найденных в Глобальной информационной сети, рекомендуется размещать в таблице по форме (см. Таблица 4). В качестве примера описания интернет-ресурса приведена запись (см. Таблица 4), посвящённая программе-клиенту "Google Планета Земля".

**Программа-клиент** – программа, которой пользователь доверяет свои личные данные, например, логин, пароль, адрес электронной почты, избранные метки и др. для того, чтобы она могла самостоятельно выполнять запланированные действия с сервером от имени владельца, например, получать электронную почту, проводить поиск нужной информации и др. действий. В случае затруднительных программных ситуаций программа обращается к владельцу. При отсутствии ответа владельца программа самостоятельно может принять одно из заранее запрограммированных в ней решений.

**Таблица 4 – Пример таблицы для описания интернет-ресурсов**

<b>Имя интернет-ресурса</b>	<b>Адрес</b>	<b>Пояснение</b>
Google Планета Земля	<a href="http://earth.google.com/">http://earth.google.com/</a>	Бесплатная программа-агент Геоинформационной системы

Имя интернет-ресурса	Адрес	Пояснение
		"Google Maps". Описание возможностей последней версии программы. Ссылка для загрузки программы.

Адреса интернет-ресурсов (веб-сайтов, интернет-сайтов) необходимо указывать полностью, включая протокол (http, ftp), название веб-сервера и пути до конечного файла, полностью копируя содержание адресной строки из программы-обозревателя Интернета в таблицу отчёта.

**Таблица 5 – Темы задания №1 и пояснения к темам**

Задача	Название темы и пояснение
1.	<b>Геоинформационные системы. Спутниковые фотографии и цифровые топографические карты местности</b>  Виды. Возможности применения в туризме и гостиничном хозяйстве. Технология работы с системами. Примеры коммерческой пользы (с расчётами) от их применения в туризме и гостиничном хозяйстве.
2.	<b>Бесплатная геоинформационная система "Yahoo! Maps"</b>  Характеристики и возможности. Технология работы с системами. Примеры коммерческой пользы (с расчётами) от их применения в туризме и гостиничном хозяйстве.
3.	<b>Бесплатные виртуальные атласы "NASA World Wind" и др.</b>  Сравнение характеристик. Технология работы с системами. Примеры коммерческой пользы (с расчётами) от их применения в туризме.
4.	<b>Некоммерческая программа для работы с геоинформацией – "SAS-Планета"</b>  Характеристики и возможности. Технология работы с

Задача	Название темы и пояснение
	системами. Примеры коммерческой пользы (с расчётами) от применения в туризме.
5.	<p><b>Виртуальные коллекции интересных мест, полученных со спутниковых снимков: "BestMaps.ru", "Google Earth Explorer", "Google Sightseeing", "Roll'n'Zoom" и др.</b></p> <p>Возможности. Сравнение характеристик. Технология работы с системами. Примеры коммерческой пользы (с расчётами) от их применения в туризме.</p>
6.	<p><b>"Google Local for Mobile phone" и др. некоммерческие программы для работы с геоинформацией для мобильных телефонов</b></p> <p>Сравнение характеристик и возможностей. Технология работы с программами. Примеры коммерческой пользы (с расчётами) от применения этой и подобных программ в туризме и гостиничном хозяйстве.</p>
7.	<p><b>"Яндекс-карты" – бесплатная геоинформационная система</b></p> <p>Характеристики и возможности. Технология работы с системой. Примеры коммерческой пользы (с расчётами) от её применения в туризме и гостиничном хозяйстве.</p>
8.	<p><b>"Карты Mail.ru" – бесплатная геоинформационная система</b></p> <p>Характеристики и возможности. Технология работы с системой. Примеры коммерческой пользы (с расчётами) от её применения в туризме и гостиничном хозяйстве.</p>
9.	<p><b>Некоммерческая программа- клиент для работы с геоинформацией – "Google Планета Земля"</b></p> <p>Характеристики и возможности. Технология работы с системой. Примеры коммерческой пользы (с расчётами) от её применения в туризме и гостиничном хозяйстве.</p>
10.	<p><b>"MSN Virtual Earth" – бесплатная геоинформационная система</b></p>

Задача	Название темы и пояснение
	<p>Характеристики и возможности. Технология работы с системой. Примеры коммерческой пользы (с расчётами) от её применения в туризме и гостиничном хозяйстве.</p>
11.	<p><b>Информационная система "Wikipedia"</b></p> <p>Получение сведений об известных достопримечательностях мира и фактов из истории. Возможности. Технология работы с системой. Примеры коммерческой пользы (с расчётами) от её применения в туризме и гостиничном хозяйстве.</p>
12.	<p><b>Виртуальные справочные системы – "CIA World Fact Book" и др.</b></p> <p>Поиск географических карт и отображения сопутствующей информации. Технология работы с системой. Примеры коммерческой пользы (с расчётами) от применения в туризме и гостиничном хозяйстве.</p>
13.	<p><b>Популярные интернет-сайты турфирм Хабаровского края</b></p> <p>Сравнение и анализ информационного наполнения. Достаточности информации. Возможность получить полную информацию и предварительные впечатления до покупки тура.</p>
14.	<p><b>Популярные интернет-сайты турфирм Приморского края</b></p> <p>Сравнение и анализ информационного наполнения, достаточности информации. Возможность получить полную информацию и предварительные впечатления до покупки тура.</p>
15.	<p><b>Популярные интернет-сайты турфирм Сахалинской области</b></p> <p>Сравнение и анализ информационного наполнения. Достаточность информации. Возможность получить полную информацию и предварительные впечатления до покупки тура.</p>
16.	<p><b>Популярные интернет-сайты турфирм Республики Саха (Якутия)</b></p> <p>Сравнение и анализ информационного наполнения. Достаточность информации. Возможность получить полную</p>



Задача	Название темы и пояснение
	информацию и предварительные впечатления до покупки тура.
17.	<p><b>Популярные интернет-сайты турфирм Камчатского края</b></p> <p>Сравнение и анализ информационного наполнения. Достаточность информации. Возможность получить полную информацию и предварительные впечатления до покупки тура.</p>
18.	<p><b>Популярные интернет-сайты гостиниц Еврейской автономной области</b></p> <p>Сравнение и анализ информационного наполнения. Достаточность информации. Возможность получить полную информацию и предварительные впечатления до въезда в гостиницу. Технология бронирования.</p>
19.	<p><b>Популярные интернет-сайты гостиниц Хабаровского края</b></p> <p>Сравнение и анализ информационного наполнения. Достаточность информации. Возможность получить полную информацию и предварительные впечатления до въезда в гостиницу. Технология бронирования.</p>
20.	<p><b>Популярные интернет-сайты гостиниц Приморского края</b></p> <p>Сравнение и анализ информационного наполнения. Достаточность информации. Возможность получить полную информацию и предварительные впечатления до въезда в гостиницу. Технология бронирования.</p>
21.	<p><b>Популярные интернет-сайты гостиниц Сахалинской области</b></p> <p>Сравнение и анализ информационного наполнения. Достаточность информации. Возможность получить полную информацию и предварительные впечатления до въезда в гостиницу. Технология бронирования.</p>
22.	<p><b>Популярные интернет-сайты гостиниц Республики Саха (Якутия)</b></p> <p>Сравнение и анализ информационного наполнения. Достаточность информации. Возможность получить полную</p>

Задача	Название темы и пояснение
	информацию и предварительные впечатления до въезда в гостиницу. Технология бронирования.
23.	<b>Отпуск по обмену</b>  Клубы обмена жильём. Клубы обмена гостеприимством. История возникновения. Степень популярности в настоящее время. Интернет-сайты популярных клубов обмена жильём и обмена гостеприимством (в России и за рубежом). Преимущества и недостатки использования для туристов.

Если по заданию требуется просмотреть и проанализировать несколько интернет-сайтов, то их количество следует ограничить пятью.

Сравнение характеристик интернет-ресурсов – весьма сложная и субъективная процедура. Для её упрощения (формализации) рекомендуется применять упрощённый метод экспертных оценок, по табличной форме (см. Таблица 6). На основе итоговых результатов можно приблизительно определять наилучший интернет-ресурс.

Перечень характеристик (см. Таблица 6) можно изменять по теме соответствующей задачи. Количество характеристик обычно берётся максимально возможным. В контрольной работе их достаточно выбрать 10-12.

Заполнение таблицы для сравнения интернет-ресурсов (см. образец Таблица 6) выполняется расстановкой субъективных (своих собственных) экспертных оценок.

Таблица 6 – Примерная форма для рейтингового сравнения интернет-ресурсов

Название интернет-ресурса и его адрес	Гостевая книга	Фоторепортажи о турах	Публикация впечатлений клиентов	Ссылки на родственные интернет-сайты	Рекомендации туристам	Сопутствующая интересная информация	Подробное описание туров	Сообщества клиентов (блоги, телеконференции, рассылки и др)	Использование электронных средств связи с клиентами	Наличие картографического материала	Быстрота связи с клиентом	Вежливое обращение с клиентом	Итого
"кОлесО" <a href="http://koles.ru">http://koles.ru</a>	5	3	2	1	1	3	5	1	4	1	4	4	34
"Туристок.net" <a href="http://tursok.net">http://tursok.net</a>	1	2	3	2	2	5	2	3	2	5	3	1	31
"Путешествие" <a href="http://put.ru">http://put.ru</a>	2	5	4	5	3	2	4	2	5	2	5	2	41
"BeTTep" <a href="http://vetter.ru">http://vetter.ru</a>	4	4	5	4	4	1	3	4	1	3	1	5	39
"Фала33а" <a href="http://falazza.ru">http://falazza.ru</a>	3	1	1	3	5	4	1	5	3	4	2	3	35
<b>Всего:</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	

Примечание – все названия и адреса в рассмотренном примере – вымышленные.

Экспертной оценкой в нашем случае является рейтинговая оценка, выставяемая экспертом (исполнителем контрольной работы). Рейтинговая оценка выставяется на основании тщательного просмотра найденных интернет-ресурсов.

В каждом столбце рейтинг должен быть выставлен в штрафных баллах от 1 (первое место) до последнего (последнее место). Балл 1 выставяется сайту, который занимает первое место среди рассмотренных в отдельном свойстве (сервисе, категории). Наибольший штрафной балл выставяется наихудшему сайту в категории (столбце) и равен количеству

рассматриваемых сайтов. В нашем случае – 5. Суммарные баллы по каждому столбцу должны быть равны (строка "Всего"; в нашем случае – 15). В столбце не должно быть повторяющихся баллов.

Интернет-ресурс, набравший наибольшее количество баллов, считается самым худшим по рассмотренной совокупности свойств (41 балл; интернет-ресурс "Путешествие").

Интернет-ресурс, набравший наименьшее количество баллов, считается самым лучшим (в нашем случае – 31 балл; интернет-ресурс "Туристок.net"). Он наиболее полно соответствует критериям сравнения и имеет высоко развитые сервисы для потребителей.

Дополнительно по рассмотренному примеру (см. Таблица 6) можно сделать вывод о том, какие сайты не имеют или имеют плохо развитые сервисы. Отсутствие или недостаточная развитость потребительских сервисов можно назвать недостатком рассмотренных сайтов, а создание их или усовершенствование – важным направлением развития для указанных предприятий с целью улучшения качества туруслуги и привлечения клиентов.

## **Задание 2. Системы бронирования, оплаты услуг и страхования**

Выполнение задачи заключается в знакомстве с сервисами бронирования, оплаты услуг и страхования, расположенными в Глобальной информационной сети. Эти сервисы позволяют быстро обслуживать потребителей туристско-гостиничных услуг, сокращая расходы предприятий.

По номеру своей задачи необходимо найти соответствующую тему (см. Таблица 7). По пояснению к теме выполнить практическую работу в Глобальной информационной сети. Результаты работы подробно записать в отчёте.

Перечень интернет-адресов, найденных в Глобальной информационной сети, следует разместить в табличной форме. Пример показан в таблице (см. Таблица 4).

Таблица 7 – Темы задания №2 и пояснения к темам

Задача	Название темы и пояснение
1.	<p><b>Бронирование через Интернет автобусных билетов</b></p> <p>Перечень интернет-адресов для бронирования (около 10, в первую очередь – по России). Технология выполнения операций по бронированию. Примеры коммерческой пользы (с расчётами) от их применения для путешествий по России и из России в другие страны.</p>
2.	<p><b>Бронирование через Интернет железнодорожных билетов</b></p> <p>Перечень интернет-адресов для бронирования (около 10, в первую очередь – по России). Технология выполнения операций по бронированию. Примеры коммерческой пользы (с расчётами) от их применения для путешествий по России и из России в другие страны.</p>
3.	<p><b>Бронирование через Интернет авиабилетов</b></p> <p>Перечень интернет-адресов для бронирования (около 10, в первую очередь – по России). Технология выполнения операций по бронированию. Примеры коммерческой пользы (с расчётами) от их применения для путешествий по России и из России в другие страны.</p>
4.	<p><b>Бронирование через Интернет билетов на корабли</b></p> <p>Перечень интернет-адресов для бронирования (около 10, в первую очередь – по России). Технология выполнения операций по бронированию. Примеры коммерческой пользы (с расчётами) от их применения для путешествий по России и из России в другие страны.</p>
5.	<p><b>Бронирование гостиничных номеров через Интернет (по Дальнему Востоку)</b></p> <p>Перечень интернет-адресов (около 10), сравнение характеристик. Технология выполнения операций по бронированию. Примеры коммерческой пользы (с расчётами)</p>

Задача	Название темы и пояснение
	от применения сервиса бронирования через Интернет.
6.	<p><b>Бронирование гостиничных номеров через Интернет (по России)</b></p> <p>Перечень интернет-адресов (около 10), сравнение характеристик. Технология выполнения операций по бронированию. Примеры коммерческой пользы (с расчётами) от применения сервиса бронирования через Интернет.</p>
7.	<p><b>Услуги по прокату автомобилей</b></p> <p>Перечень интернет-адресов компаний (около 10-ти), предлагающих прокат автомобилей, сравнение их интернет-сервисов. Технология выполнения операций по заявке о прокате. Примеры коммерческой пользы (с расчётами) от применения заказа через Интернет проката автомобилей.</p>
8.	<p><b>Оплата туристских услуг электронными деньгами через платежные системы Интернета</b></p> <p>Перечень интернет-адресов турфирм (прежде всего – по Дальнему Востоку, около 10), выполняющих оплату туристских услуг электронными деньгами. Примеры применения в турфирме. Технология выполнения операций по оплате. Примеры коммерческой пользы (с расчётами) от применения этого сервиса. Сравнение возможностей платёжных систем для этих целей (преимущества и недостатки).</p>

Задача	Название темы и пояснение
9.	<p><b>Оплата гостиничных услуг электронными деньгами через платёжные системы Интернета</b></p> <p>Перечень интернет-адресов гостиниц (прежде всего по Дальнему Востоку, около 10), выполняющих оплату гостиничных услуг электронными деньгами. Примеры применения в гостинице. Технология выполнения операций по оплате. Примеры коммерческой пользы (с расчётами) от применения этого сервиса. Сравнение возможностей платёжных систем для этих целей (преимущества и недостатки).</p>
10.	<p><b>Электронные деньги</b></p> <p>Виды электронных денег. Преимущества и недостатки. Платёжные системы Интернета по России и за рубежом. Технология применения электронных денег.</p>
11.	<p><b>Системы страхования</b></p> <p>Перечень российских интернет-адресов (около 10), выполняющих страхование для туристских поездок по России и за рубеж. Виды предлагающихся страхований. Возможности. Технология выполнения. Преимущества и недостатки.</p>

## Список контрольных вопросов

1. Что такое информационные технологии?
2. Что такое компьютерные системы?
3. Для чего нужны компьютерные системы в туристско-гостиничном хозяйстве?
4. Какая основная цель компьютеризации туристско-гостиничных предприятий?
5. Какие электронные средства для интенсификации туристско-гостиничного сервиса?
6. Какие классы информационных технологий, используются в туризме и гостиничном хозяйстве?

7. Какие условные этапы выделяют в процессе информатизации предприятий?
8. Чем характеризуется частичная автоматизация предприятий?
9. Чем характеризуется полная автоматизация предприятий?
10. Что такое геоинформационные системы и для чего они нужны?
11. Какие геоинформационные системы популярны и почему?
12. Какие прикладные программные продукты нужны для использования геоинформационных систем?
13. Что такое виртуальные атласы и зачем они нужны?
14. Назовите несколько названий виртуальных атласов.
15. Какие преимущества в туризме можно получить при использовании геоинформационных систем?
16. Какие преимущества в гостиничном хозяйстве можно получить при использовании геоинформационных систем?
17. Что такое электронные деньги и для чего они нужны?
18. Какие существуют самые быстрые способы оплаты туристско-гостиничных услуг?
19. Какие преимущества можно получить в туризме и гостиничном хозяйстве при использовании электронных оплат?
20. Как происходит процесс бронирования билетов на транспорт через Интернет?
21. Как происходит процесс бронирования гостиничных номеров через Интернет?
22. Какие преимущества можно получить в туризме и гостиничном хозяйстве при выполнении бронирования билетов через Интернет?
23. Какие глобальные компьютерные системы применяются для бронирования билетов через Интернет?
24. Какие туроператорские компьютерные системы применяются для бронирования билетов через Интернет?
25. Какие российские компьютерные системы применяются для бронирования билетов через Интернет?



26. Какие российские и зарубежные программные продукты применяются для автоматизации предприятий общественного питания и ресторанного обслуживания?
27. Какие зарубежные и российские программные продукты применяются для автоматизации гостиниц?
28. Какие бесплатные программные продукты общего пользования применяются для автоматизации предприятий?
29. Какие бесплатные программные продукты интернет-обозревателей применяются для работы с информационными ресурсами Глобальной информационной сети?
30. Какие бесплатные операционные системы применяются для автоматизации предприятий?
31. Как выполняется оформление страховых услуг через Интернет?
32. Что такое вредоносные программные продукты и какая их классификация?
33. Какие способы информационной защиты?
34. Какие методы борьбы с электронными преступлениями?

## Список терминов

<b>І</b>	<b>Г</b>
IP-телефония .....27	Геоинформационные системы... 28
<b>А</b>	Гостевая книга ..... 27
Авторское право .....8	<b>Д</b>
Архиватор.....10	Домашняя страница ..... 27
<b>Б</b>	<b>И</b>
База данных.....28	Интернет..... 19
Блог .....27	Интернет-компания..... 23
<b>В</b>	Интернет-консультация..... 24
Всемирная информационная сеть	Интернет-обозреватель..... 10
.....19	Интернет-пейджер ..... 26

Интернет-провайдер.....	27	Тур .....	22
Интернет-сайт .....	20	Турагент .....	22
Интернет-сообщество .....	24	Туризм .....	18
Интернет-услуги .....	23	Турист.....	18
Информационная услуга.....	23	Туристская индустрия .....	17
Информационные технологии ...	18	Туристский бизнес .....	18
Информационный продукт.....	23	Туристское интернет-сообщество .....	24
<b>К</b>		Туроператор.....	22
Компьютерные системы .....	18	<b>Ф</b>	
Контакты .....	26	Форум .....	26
<b>М</b>		<b>Х</b>	
Мобильный Интернет .....	19	Характеристики геоинформационных систем..	28
<b>О</b>		Хост .....	27
Операционная система.....	10	<b>Ч</b>	
<b>П</b>		Чат.....	26
Почтовый клиент .....	24	<b>Э</b>	
Провайдер электронной почты ..	27	Электронная адресная книга.....	25
Программа-клиент.....	29	Электронная почта.....	24
Программный продукт бесплатный.....	8	Электронное вложение.....	25
Программный продукт коммерческий .....	8	Электронное письмо .....	25
<b>С</b>		Электронное сообщение.....	25
Спам .....	26	Электронные таблицы .....	10
<b>Т</b>		Электронный почтовый адрес ...	25
Твиттер .....	27	Электронный почтовый ящик....	25
Текстовый процессор .....	10	Этикет электронной почты .....	25
Тлог .....	27		

## Библиографический список

### Нормативная и правовая литература

1. Бойко Т. С. Научные работы : учебно-методическое пособие по написанию и оформлению научных работ для студентов, магистрантов всех форм обучения и специальностей / Т. С. Бойко, Ю. В. Рожков. – Хабаровск : РМЦ ХГАЭП, 2009. – 76 с.
2. ГОСТ 7.32-2001. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчёт о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления. Дата введения 2002-07-01. – 15 с.
3. ГОСТ 7.1-2003. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления. Федеральное Агентство по техническому регулированию и метрологии. Полный текст (52 с.). <http://protect.gost.ru/document.aspx?control=7&id=129865> (Проверено на 15.05.2010г.).
4. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".
5. Федеральный закон от 5 февраля 2007 г. № 12-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".
6. Федеральный закон от 28 июня 2009 г. № 123-ФЗ «О внесении изменения в статью 17.2 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".

### Основная литература

7. Морозов М. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника : учебник для студ. высш. учеб. заведений /М. А. Морозов, Н. С. Морозова. – 4-е изд., стер. – М. : Академия, 2006. – 240 с.

8. Чудновский А. Д. Информационные технологии управления в туризме : учеб. пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. – 3-е изд. стер. – М. : КНОРУС, 2008. – 104 с.

### **Дополнительная литература**

9. Ищейнов В. Защита конфиденциальной информации / В. Ищейнов, М. Мецатунян. – М. : Форум, 2009. – 256 с.
10. Попов И. Защита информации в персональном компьютере / И. Попов, Н. Емельянова, Т. Партыка. – М. : Форум, 2009. – 368 с.
11. Юрасов А. В. Основы электронной коммерции / А. В. Юрасов. – М. : Горячая линия – Телеком, 2008. – 480 с.
12. Электронная коммерция : учеб. пособие. 3-е изд., перераб. и доп. Гриф УМО вузов России / О. А. Кобелев. – М. : Дашков и К°, 2009. – 683 с.
13. Шаньгин В. Комплексная защита информации в корпоративных системах : учеб. пособие. Гриф УМО вузов России / В. Шаньгин. – М. : Форум, 2010. – 592 с.

### **Электронные ресурсы основные**

14. Информационные технологии. Трофимов В. В. – Режим доступа : <http://tvv48.narod.ru/it/contents.html>. (Проверено на 15.05.2010г.).

### **Электронные ресурсы дополнительные**

15. 7-zip. Архиватор файлов с высокой степенью сжатия. Русскоязычная страница. – Режим доступа : <http://7-zip.org.ua/ru/>. (Проверено на 15.05.2010г.).
16. AbiWord. <http://www.abisource.com/>. (Проверено на 15.05.2010г.).
17. Google Chrome. – Режим доступа : <http://www.google.ru/chrome/>. (Проверено на 15.05.2010г.).
18. Google Документы. – Режим доступа : <http://www.google.com/google-d-s/intl/ru/tour1.html>. (Проверено на 15.05.2010г.).
19. Google Планета Земля. Бесплатная версия. – Режим доступа : <http://earth.google.com/>. (Проверено на 15.05.2010г.).

20. IBM Lotus Symphony. Free download. – Режим доступа :  
<http://symphony.lotus.com/software/lotus/symphony/home.nsf/home>.  
(Проверено на 15.05.2010г.).
21. Mandriva Linux. Mandriva Russia. Открытая операционная система,  
подходящая как индивидуальным пользователям, так и компаниям. –  
Режим доступа : <http://mandriva.ru/>. (Проверено на 15.05.2010г.).
22. Mozilla Firefox Бесплатная загрузка. – Режим доступа :  
<http://www.mozilla.ru/products/firefox/> (Проверено на 15.05.2010г.).
23. OpenOffice.org. Download OpenOffice.org. – Режим доступа :  
<http://download.openoffice.org/index.html> (Проверено на 15.05.2010г.).
24. Opera. Бесплатная загрузка. – Режим доступа : <http://www.opera.com/>.  
(Проверено на 15.05.2010г.).
25. [R]Software Editor. <http://www.rsoftware.net/index.html>. (Проверено на  
15.05.2010г.).
26. Safari. <http://www.apple.com/ru/safari/download/>. – Режим доступа :  
(Проверено на 15.05.2010г.).
27. SAS.Планета. Бесплатная версия. – Режим доступа : <http://sasgis.ru/>.  
(Проверено на 15.05.2010г.).
28. Ubuntu. Базовая версия операционной системы. Ubuntu по-русски.  
Большая семья Ubuntu Linux. – Режим доступа :  
<http://ubuntu.ru/family>. (Проверено на 15.05.2010г.).
29. Калитин С. В. Приложения. Файловые приложения для студентов,  
изучающих информационные дисциплины. Дополнительно.  
Титульные листы. – Режим доступа :  
[http://www.prilozheniya.narod.ru/\\_tit\\_l\t\\_lst\\_k\\_.zip](http://www.prilozheniya.narod.ru/_tit_l\t_lst_k_.zip). (Проверено на  
15.05.2010г.).
30. Калитин С. В. Автоматизированная вёрстка отчётов при создании  
контрольных и курсовых работ. – Режим доступа : [http://training-  
it.narod.ru/lections.htm](http://training-it.narod.ru/lections.htm). (Проверено на 15.05.2010г.).
31. Калитин С. В. Этикет в электронной почте. – Режим доступа :  
<http://training-it.narod.ru/lections.htm>. (Проверено на 15.05.2010г.).
32. Примеры библиографического описания. Как правильно оформить  
список литературы. Оформление письменных работ студентов.

Научная библиотека. Российский государственный гуманитарный университет. – Режим доступа :

<http://liber.rsuh.ru/section.html?id=1128>. (Проверено на 15.05.2010г.).