### МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» В Г. АРТЕМЕ

#### ИНСТИТУТ

КАФЕДРА ТРАНСПОРТНЫХ ПРОЦЕССОВ, СЕРВИСА И ДИЗАЙНА

### СИСТЕМЫ БРОНИРОВАНИЯ В СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ

Рабочая программа дисциплины

по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Квалификация **Бакалавр** 

Программа прикладного бакалавриата

Форма обучения Очно-заочная

Рабочая программа дисциплины Системы бронирования в сервисе и туризме составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (утв. приказом Минобрнауки России от 04.12.2015г. №1432) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05.04.2017г. № 301).

Рабочая программа разработана на основании рабочей программы, составленной Гомилевской Г.А., канд.экон.наук, доцентом кафедры туризма и экологии Владивостокского государственного университета экономики и сервиса

ЗавеУтверждена на заседании кафедры ТЭ от 15 мая 2018 г., протокол № 10

Составитель: Морозова А.С., старший преподаватель кафедры транспортных процессов, сервиса и дизайна

Утверждена на заседании кафедры ТПСД от «ОН» Об 2018 г., протокол № 20

Укверждена на звостания кайгоры ТПСД от в

Н.В. Старичкова

«D7» 06 2018 г.

Н.В. Старичкова

#### 1 Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины «Системы бронирования в сервисе и туризме» является формирование компетенций и представлений об основных видах современных систем бронирования, используемых в туристской индустрии.

Основными задачами освоения дисциплины являются:

- изучение и закрепление теоретических основ современных видов электронного бронирования;
- формирование основных навыков обработки информации и работы в системах бронирования в области сервиса и туризма;
- приобретение навыков использования прикладных программных продуктов бронирования и резервирования на предприятиях сервиса и туризма.

# 2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемыми результатами обучения по дисциплине, являются знания, умения, владения и/или опыт деятельности, характеризующие этапы/уровни формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины, приведен в таблице 1.

Таблица	1 _	Формируемые компетенции	
таолица	1 —	Формируемые компетенции	

тислици	пица 1 Формирусные компетенции							
ОПОП	Компетенции	Расшифровка	Составляющие компетенции					
43.03.03 Гостини чное дело	ПК-2	способность обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний математики и информатики данные, необходимые для осуществления проектной деятельности в туризме	Знания:	- современные глобальные системы бронирования и резервирования				
			Умения:	анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы.				
			Навыки:	использования прикладных программных продуктов бронирования и резервирования на предприятиях сервиса и туризма				

# 3 Место дисциплины (модуля) в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Системы бронирования в сервисе и туризме» относится к профессиональному циклу, вариативной части учебного плана Б.1.ДВ.К.01 направления подготовки «Гостиничное дело»

Входными требованиями, необходимыми для освоения дисциплины, является наличие у обучающихся компетенций, сформированных при изучении дисциплин «Информатика», «Инновации в сервисе и туризме», «Мировые информационные ресурсы», «Технология и организация операторских и агентских услуг модуль 1».

На данную дисциплину опираются дисциплины «Информационно-правовое обеспечение бизнеса», «Взаимодействие с потребителями в туризме и индустрии гостеприимства», «Технология и организация гостиничных услуг модуль 2», «Технология и организация услуг питания модуль 2».

### 4 Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу по всем формам обучения, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП	Форма обучения	Индекс	Курс	Трудоемкость (3.E.)	Объем контактной работы (час)							
					Bcero	Аудиторная		Внеаудиторная		CPC	Форма аттестации	
						лек	прак	лаб	ПА	КСР		
43.03.03 Гостини чное дело	ОЗФО	Б.1.ДВ. К.01	4	4	31	8		14	9		113	Э

### 5 Структура и содержание дисциплины (модуля)

### 5.1 Структура дисциплины (модуля)

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.

Таблица 3 – Структура дисциплины

№	Название темы	Вид занятия	Объем час	Кол-во часов в интерактивной и электронной форме	СРС
1	Введение.	Лекция	1		5
2	История, современные тенденции, характеристики	Лекция	1		5
	компьютерных систем бронирования и резервирования	Лабораторная работа	2	1	10
3	Система бронирования Amadeus	Лекция	1		4
		Лабораторная работа	2	1	10
4	Система бронирования Galileo	Лекция	1		5
		Лабораторная работа	2	1	10
	Система бронирования Worldspan	Лекция	1		6
		Лабораторная работа	2	1	10
6 Си	C Salara	Лекция	1		6
	Система бронирования Sabre	Лабораторная работа	2	1	10
7	Другие зарубежные системы	Лекция	1		6
'	бронирования.	Лабораторная работа	2	1	10
8	Российские компьютерные	Лекция	1		6
	системы бронирования	Лабораторная работа	2	1	10

#### 5.2 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1 Введение.

Содержание темы: История развития и структура рынка информационных продуктов и услуг. Классификация информационных технологий. Федеральная целевая программа «Развитие туризма в Российской Федерации»; Внедрение информационных технологий в сферу туристского бизнеса; Ассоциация содействия туристическим технологиям.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: дискуссия.

Форма текущего контроля: участие в дискуссии.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений в устной форме или в форме презентаций.

Тема 2 История, современные тенденции, характеристики компьютерных систем бронирования и резервирования.

Содержание темы: История развития туристской индустрии в последние десятилетия; создания ииспользования компьютерных систем бронирования CRS (Computer Reservation System); эффективность новой технологии бронирования и перспективы их использования; наиболее крупные и известные мировые системы бронирования; отечественные система бронирования.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие. Лабораторная работа.

Форма текущего контроля: отчет по лабораторной работе.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение контрольных работ по теме; подготовка сообщений в устной форме или в форме презентаций.

### Тема 3 Система бронирования Amadeus.

Содержание темы: Система бронирования Amadeus; Amadeus в настоящее время; Amadeus включает ряд стандартных и несколько дополнительных модулей; подключение к системе Amadeus осуществляется по различным вариантам; расходы по обеспечению стационарного подключения; набор справочников; достоинства системы.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие. Лабораторная работа.

Форма текущего контроля: отчет по лабораторной работе.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение контрольных работ по теме; подготовка сообщений в устной форме или в форме презентаций.

#### Тема 4 Система бронирования Galileo.

Содержание темы: Система Galileo; два варианта подключения к системе: стационарное и через Интернет; бесплатные дополнительные программы; система Focalpoint Net; программа автоматизации деятельности туристских агентств.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие. Лабораторная работа: дискуссия, семинар, практика работы в системе бронирования.

Форма текущего контроля: участие в дискуссии, обсуждение результатов.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений в устной форме или в форме презентаций.

#### Тема 5 Система бронирования Worldspan.

Содержание темы: Система Worldspan; три режима подключения к сайту Worldspan Net; электронная коммерция (e-commerce); Worldspan Power Pricing.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие. Лабораторная работа: дискуссия, семинар, практика работы в системе бронирования.

Форма текущего контроля: участие в дискуссии, обсуждение результатов.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений в устной форме или в форме презентаций.

Тема 6 Система бронирования Sabre.

Содержание темы: Система Sabre; несколько вариантов подключения к системе: Planet Sabre, Turbo Sabre, Net Platform; финансовый управляющий Sabre по Центральной и Восточной Европе.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие. Лабораторная работа: дискуссия, семинар, практика работы в системе бронирования.

Форма текущего контроля: участие в дискуссии, обсуждение результатов.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений в устной форме или в форме презентаций.

Тема 7 Другие зарубежные системы бронирования.

Содержание темы: Сравнительный анализ крупнейших зарубежных систем бронирования.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие. Лабораторная работа: дискуссия, семинар, практика работы в системе бронирования.

Форма текущего контроля: участие в дискуссии, обсуждение результатов.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений в устной форме или в форме презентаций.

Тема 8 Российские компьютерные системы бронирования.

Содержание темы: Российские разработки: Сирена, Эдельвейс, Тур-1.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие. Лабораторная работа: дискуссия, семинар, практика работы в системе бронирования.

Форма текущего контроля: участие в дискуссии, обсуждение результатов.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка сообщений в устной форме или в форме презентаций.

# 6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Текущий контроль по данной дисциплине предусматривает обязательное выполнение заданий по темам дисциплины.

Контрольные вопросы и презентации выполняются по следующим тематикам:

- История, современные тенденции, характеристики компьютерных систем бронирования и резервирования
- Система бронирования Amadeus
- Система бронирования Galileo
- Система бронирования Worldspan
- Система бронирования Sabre
- Другие зарубежные системы бронирования
- Российские компьютерные системы бронирования

# 7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

- · Информационные технологии: Adobe Reader 10 Russian
- · Информационные технологии: Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian
- $\cdot$  Учебная литература: Алиев, Вагиф Судеиф оглы. Информационные технологии и системы финансового менеджмента: учеб. пособие для студентов вузов / В. С. о. Алиев; [Фин. академия при Правительстве РФ] М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2015 320 с.: ил.
- · Учебная литература: Богданова С. В. Информационные технологии [Электронный ресурс] : Ставрополь: Сервисшкола , 2014 211 Режим доступа: https://lib.rucont.ru/efd/314433
- · Учебная литература: ГОСТ 32612-2014 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие Требования [Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов. Режим доступа: http://vsegost.com/Catalog
- · Учебная литература: Кусков, Алексей Сергеевич. Туроперейтинг : [учебник для студентов вузов] / А.С. Кусков, В. Л. Голубева М. : ФОРУМ , 2014 400 с. : ил.
- · Учебная литература: Лапшина С. Н., Тебайкина Н. И. Информационные технологии в менеджменте [Электронный ресурс] Екатеринбург : Издательство Уральского университета , 2014 85 Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book\_red&id=275747
- · Учебная литература: Слак, Найджел. Организация, планирование и проектирование производства. Операционный менеджмент: [учеб. пособие для студентов и аспирантов] / Н. Слак, С. Чеймберс, Р. Джонстон; пер. с 5-го англ. изд. М.: ИНФРА-М, 2015 XXVI, 790 с.
- · Учебная литература: Тимохина, Татьяна Леопольдовна. Организация приема и обслуживания туристов : учеб. пособие для студентов вузов / Т. Л. Тимохина 3-е изд., перераб. и доп. М. : ФОРУМ : ИНФРА-М , 2013 352 с. : ил.
- · Учебная литература: Федотова Елена Леонидовна. Информационные технологии и системы : Учебное пособие [Электронный ресурс] : ИД ФОРУМ , 2014 352 Режим доступа: http://znanium.com/go.php?id=429113

#### 8. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

В соответствии с требованиями  $\Phi \Gamma OC$  ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине созданы фонды оценочных средств (Приложение 1).

# 9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

- а) основная литература
- 1. Алиев, Вагиф Судеиф оглы. Информационные технологии и системы финансового менеджмента: учеб. пособие для студентов вузов / В. С. о. Алиев; [Фин. академия при Правительстве РФ] М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2015 320 с.: ил.
- 2. Кусков, Алексей Сергеевич. Туроперейтинг : [учебник для студентов вузов] / А. С. Кусков, В. Л. Голубева М. : ФОРУМ , 2014 400 с. : ил.
- 3. Лапшина С. Н., Тебайкина Н. И. Информационные технологии в менеджменте [Электронный ресурс] Екатеринбург: Издательство Уральского университета, 2014 85 Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book\_red&id=275747
- 4. Слак, Найджел. Организация, планирование и проектирование производства. Операционный менеджмент : [учеб. пособие для студентов и аспирантов] / Н. Слак, С. Чеймберс, Р. Джонстон; пер. с 5-го англ. изд. М. : ИНФРА-М, 2015 XXVI, 790 с.
- 5. Федотова Елена Леонидовна. Информационные технологии и системы : Учебное пособие [Электронный ресурс] : ИД ФОРУМ , 2014 352 Режим доступа: http://znanium.com/go.php?id=429113

- б) дополнительная литература
- 6. Алиев, Вагиф Судеиф оглы. Информационные технологии и системы финансового менеджмента: учеб. пособие для студентов вузов / В. С. о. Алиев; [Фин. академия при Правительстве РФ] М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2015 320 с.: ил.
- 7. Богданова С. В. Информационные технологии [Электронный ресурс] : Ставрополь: Сервисшкола , 2014 211 Режим доступа: https://lib.rucont.ru/efd/314433
- 8. ГОСТ 32612-2014 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие Требования [Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов. Режим доступа: http://vsegost.com/Catalog
- 9. Тимохина, Татьяна Леопольдовна. Организация приема и обслуживания туристов : учеб. пособие для студентов вузов / Т. Л. Тимохина 3-е изд., перераб. и доп. М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2013 352 с. : ил.

# 10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

- а) полнотекстовые базы данных
- · Электронная библиотечная система «РУКОНТ»
- · Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»
- · Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM
- б) интернет-ресурсы
- · Богданова С. В. Информационные технологии [Электронный ресурс] : Ставрополь: Сервисшкола, 2014 211 Режим доступа: https://lib.rucont.ru/efd/314433
- · ГОСТ 32612-2014 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие Требования [Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов. Режим доступа: http://vsegost.com/Catalog
- · Лапшина С. Н., Тебайкина Н. И. Информационные технологии в менеджменте [Электронный ресурс] Екатеринбург : Издательство Уральского университета , 2014 85 Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book\_red&id=275747
- · Федотова Елена Леонидовна. Информационные технологии и системы : Учебное пособие [Электронный ресурс] : ИД ФОРУМ , 2014 352 Режим доступа: http://znanium.com/go.php?id=429113

# 11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)

- · Adobe Reader 10 Russian
- · Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian

### 12. Электронная поддержка дисциплины (модуля) (при необходимости)

#### 13. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

- · Компьютеры
- Проектор

#### 14. Словарь основных терминов

**Автоматизация** - применение технических средств, экономико-математических методов и систем управления, освобождающих человека частично или полностью от непосредственного участия в процессах получения, преобразования, передачи и использования энергии, материалов или информации.

База данных - совокупность специальным образом организованных наборов данных,

хранящихся на диске.

**База знаний** - сложная, детально моделируемая структура информационных совокупностей, описывающих все особенности предметной области, включая факты (фактические знания), правила (знания условий для принятия решений) и метазнания (знания о знаниях), т.е. знания, касающиеся способов использования знаний и их свойств.

**Безопасность** — понятие, основанное на отсутствии опасности, угрозы или негативного воздействия на того, на кого это понятие распространяется.

**Бронирование** – предварительное закрепление за гостем номера или места в предприятии размещения.

Ваучер – документ, свидетельствующий о предоплате услуг размещения туагенству.

**Гарантированное бронирование** предполагает ответственность гостиницы за сохранение номера для гостя до определенного времени после предполагаемой даты его прибытия и гость берет на себя обязательство по оплате зарезервированного номера в случае опоздания или невозможности приезда.

Глобальная дистрибьюторская система (англ. Global Distribution System, GDS) — международная компьютерная система бронирования и резервирования.

**Гостиница** — 1) это коллективное средство размещения, состоящее из определенного количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор услуг (минимум-заправку постелей, уборку номера и санузла) и сгруппированное в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров. 2) — здание, часть здания или сооружение, предназначенное для предоставления услуг.

**Гостиничная индустрия** — вид экономической деятельности, которая включает предоставление гостиничных услуг и организацию за вознаграждение краткосрочного проживания в гостиницах, кемпингах, мотелях, домах для приезжих и т.д.

**Гостиничный продукт** — совокупность материальных, технических, человеческих, информационных, временных и иных аспектов деятельности гостиницы по предоставлению гостям благ, обладающих определенными свойствами и способными удовлетворить их потребности.

**Гость** – индивидуал, который предполагает разместиться или размещается в гостинице.

**Документ** — информационное сообщение в бумажной, звуковой или электронной форме, оформленное по определенным правилам, заверенное в установленном порядке.

**Документооборот** — система создания, интерпретации, передачи, приема и архивирования документов, а также контроля за их исполнением и защиты от несанкционированного доступа.

**Интернет** – глобальная компьютерная сеть, охватывающая весь мир и содержащая гигантский объем информации по любой тематике, доступной на коммерческой основе для всех желающих.

**Интернет-маркетинг** – комплекс методов продвижения корпоративных web-ресурсов в Интернете, результатом которых должна стать раскрутка торговой марки своего предприятия и в конечном итоге – извлечение прибыли.

**Информатизация** — процесс насыщения производства и всех сфер жизни и деятельности человека информацией.

**Информационная потребность** — осознанное понимание различия между индивидуальным знанием о предмете и знанием, накопленным обществом.

**Информационная технология** — система методов и способов сбора, передачи, накопления, обработки, хранения, представления и использования информации.

**Информационная услуга** — получение и предоставление в распоряжение пользователя информационного продукта.

**Информационное общество** — общество, в котором производство и потребление информации является важным видом деятельности, а информация признается наиболее значимым ресурсом, новые информационные и телекоммуникационные технологии и

техника становятся базовыми технологиями и техникой, а информационная среда наряду с социальной и экологической – новой средой обитания человека.

**Информационный продукт** или информационная услуга — специфическая услуга, когда некоторое информационное содержание в виде совокупности данных, сформированное производителем для распространения в вещественной или невещественной форме, предоставляется в пользование потребителю.

**Индустрия гостеприимства** — это сфера предпринимательства, состоящая из таких видов обслуживания, которые опираются на принципы гостеприимства, характеризующиеся щедростью и дружелюбием по отношению к гостям.

**Инструктаж** – предварительная беседа, ознакомление о порядке выполнения какойлибо работы.

**Инструкция** — свод правил, устанавливающих порядок и способ осуществления, выполнения чего- либо.

**Информационные потоки** — взаимодействия между гостями и сотрудниками при оказании услуг, между гостиницей и гостями в ходе бронирования, между гостиницей и посредниками.

**Негарантированное бронирование** предполагает ответственность только со стороны гостиницы, которая сохраняет номер за гостем до определенного часа. Гость не гарантирует оплату в случае своего опоздания или неприбытия.

Номерной фонд – общее количество номеров в гостиничном предприятии.

Новая информационная технология (компьютерная информационная технология) — информационная технология с «дружественным» интерфейсом работы пользователя, использующая персональные компьютеры и телекоммуникационные средства.

**Пакет прикладных программ** – комплекс программ, предназначенный для решения задач определенного класса (функциональная подсистема, бизнес-приложение).

Пакет прикладных программ общего назначения — универсальные программные продукты, предназначенные для автоматизации разработки и эксплуатации функциональных задач пользователя и информационных систем в целом.

**Прикладное программное обеспечение** — совокупность математических методов, моделей, алгоритмов и программ, регламентирующих правила формализованной переработки информации, предназначенная для решения конкретных задач пользователя и организации вычислительного процесса информационной системы в целом.

**Продукция туризма** — комплексная услуга (так называемый тур), содержащая в качестве взаимосвязанных элементов услуги транспорта, гостиничного хозяйства, торговли, экскурсионных, культурно-зрелищных, спортивных, коммунально-бытовых, лечебнооздоровительных и др. учреждений и предприятий.

 $\mathbf{\Pi}$ рофайл — список настроек для таркетинга и список баннеров, которым необходим таркетинг.

**Программное обеспечение** — совокупность программных и документальных средств для создания и эксплуатации систем обработки данных средствами вычислительной техники.

**Программа технического обслуживания** — совокупность программно-аппаратных средств для диагностики и обнаружения ошибок в процессе работы компьютера или вычислительной системы в целом.

Прямое бронирование – бронирование без посредников.

Служба консьержей – подразделение гостиниц, оказывающих высокий уровень обслуживания, сотрудники подразделения оказывают спектр индивидуальных услуг.

Служба переднего плана (front of the house) – службы отеля, сотрудники которых непосредственно и постоянно контактируют с гостями (служба портье, официанты).

Средство размещения – помещения, имеющие не менее пяти номеров и используемые организациями различных организационно – правовых форм и индивидуальными предпринимателями для временного проживания туристов.

Технология гостиничного обслуживания - совокупность различных процессов и

действий в обслуживании гостей, а также приемов и технологических процедур использования, эксплуатации и поддержания в соответствующем состоянии номерного фонда, помещений и служб гостиниц, а также других зданий и сооружений (спортивных залов, бассейна и т.д.).

**Технология** — совокупность методов обработки, изготовления, изменения состояния, свойств, формы сырья, материала или полуфабриката, осуществляемых в процессе производства продукции.

**Туризм** – отрасль экономики непроизводственной сферы, предприятия и организации которой удовлетворяют потребности туристов в материальных и нематериальных услугах.

**Турист** – лицо, которое путешествует и осуществляет пребывание в местах, находящихся за пределами его обычной среды, на срок не более 12 месяцев с любой целью, кроме занятия деятельностью, оплачиваемой из источников в посещаемом месте.

**Туроператор** – туристское предприятие, которое комбинирует свои собственные и чужие услуги в новый – самостоятельный – туристский продукт. Этот новый продукт называется паушальным (комплексным) туром. Туроператор предлагает клиенту комплексный тур от своего имени, на свой риск и за свой счет.

**Туристский бизнес** – предпринимательская деятельность туристских предприятий как самостоятельных хозяйствующих субъектов, рискующих своим капиталом ради возможной прибыли.

**Туристский продукт** – любая услуга, удовлетворяющая те или иные потребности туристов и подлежащая оплате с их стороны.

**Экономическая информация** — совокупность сведений о социально-экономических процессах, служащих для управления этими процессами и коллективами людей в производственной и непроизводственной сферах.

Экспертные системы — системы обработки знаний в узкоспециализированной области подготовки решений пользователей на уровне профессиональных экспертов.

Электронная коммерция — любое изменение в базе данных информационной системы, совершаемое посредством связанных между собой компьютеров, по завершении которого происходит передача права собственности или права пользования вещественным товаром или услугой.

Электронная почта — специальный пакет программ для хранения и пересылки сообщений между пользователями ЭВМ.

Электронный бизнес – любой процесс, который бизнес-организация производит посредством связанных между собой компьютеров.