



Образовательное частное учреждение высшего образования «**Российская  
международная академия туризма**»

---

Факультет менеджмента туризма  
Кафедра математики и информатики

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-методической работе

\_\_\_\_\_  
Н.Н. Лагуева

25 мая 2019 г.

### **ЛАБОРАТОРНЫЙ ПРАКТИКУМ**

(лабораторные работы)

по дисциплинам

«МАТЕМАТИКА»

«ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В МЕНЕДЖМЕНТЕ»

«ПРАКТИКУМ: ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В МЕНЕДЖМЕНТЕ»

«ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ В МЕЖДУНАРОДНОМ БИЗНЕСЕ»

«ИНТЕРНЕТ ТЕХНОЛОГИИ В МЕЖДУНАРОДНОМ ТУРИЗМЕ»

для студентов

по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент  
профиль «Международный менеджмент в туризме»

Рассмотрено и одобрено  
на заседании учебно-методического совета  
22 мая 2019 г., протокол № 16

Химки  
2019

## СОДЕРЖАНИЕ

1.	Лабораторные работы по дисциплине «МАТЕМАТИКА»	4
2.	Лабораторные работы по дисциплине «ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В МЕНЕДЖМЕНТ»	13
3.	Лабораторные работы по дисциплине «ПРАКТИКУМ: ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В МЕНЕДЖМЕНТЕ»	19
4.	Лабораторные работы по дисциплине «ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ В МЕЖДУНАРОДНОМ БИЗНЕСЕ»	46
5.	Лабораторные работы по дисциплине «ИНТЕРНЕТ ТЕХНОЛОГИИ В МЕЖДУНАРОДНОМ ТУРИЗМЕ»	53

## **Лабораторные работы по дисциплине «МАТЕМАТИКА»**

### **Раздел 5. Основы математической статистики.**

#### **Тема 5.1. Предмет и основные категории математической статистики**

Лабораторная работа проводится в компьютерном классе на IBM-совместимых персональных ПК с использованием программ Microsoft Office Excel, сети интернет и проектора.

Целью лабораторной работы является получение навыков по использованию и применению Microsoft Office Excel в решении задач на предмет и основные категории математической статистики; развить самостоятельность; развить навыки мыслительной деятельности, включая каждого учащегося в учебно-познавательный процесс и создавая условия для работы каждого в индивидуальном темпе.

#### **Указания по технике безопасности**

Для выполнения лабораторной работы студент должен:

1. Перед включением ПК подготовить рабочее место, убрать ненужные для работы предметы; обо всех замеченных технических неисправностях сообщить преподавателю. Запрещается включать устройства при неисправных заземлении или кабелях питания; пользоваться поврежденными розетками, рубильниками и другими электроустановочными приборами.
2. После получения разрешения преподавателя включить ПК и приступить к работе. Запрещается производить подключение или отключение различных периферийных устройств. Запрещается работать, если при прикосновении к корпусам оборудования ощущается действие электрического тока.
3. После выполнения задания и получения разрешения преподавателя необходимо закрыть активные приложения, корректно завершить работу ПК и отключить питание.
4. Привести в порядок рабочее место, и после получения разрешения преподавателя покинуть помещение.

#### **Теоретическая часть**

Раздел математики, посвященный методам сбора, анализа и обработки статистических данных для научных и практических целей, называется математической статистикой. Целью статистического исследования является обнаружение и исследование соотношений между статистическими данными, и их использование для изучения, прогнозирования и принятия решений.

Microsoft Office Excel содержит около 80 встроенных функций, надстройку «Пакет анализа», использование которых облегчает процесс обработки статистической информации, проверку статистических гипотез о параметрах распределения случайных величин, построение линейных и нелинейных уравнений регрессии, прогнозирование и многое другое.

В наши дни к статистическим методам проявляется повышенный интерес как к одному из важнейших аналитических инструментов для поддержки и обоснования принятия того или иного решения.

#### **Microsoft Excel**

Программа MS Excel, являясь лидером на рынке программ обработки электронных таблиц, определяет тенденции развития в этой области.

Электронная таблица (ЭТ) является основным документом, который используется для хранения и обработки информации. Каждая ЭТ представляет собой прямоугольную сетку, содержащую 256 столбцов и 16384 строки. Пересечение столбца и строки образует ячейку – основной элемент ЭТ для хранения данных.

Прежде, чем создавать таблицу, необходимо провести анализ характера вводимой информации. В результате можно выделить такие группы:

- наименование строк и столбцов таблицы;
- текстовая информация;
- числовая информация;
- итоговые данные.

Программа MS Excel имеет очень широкие функциональные и вспомогательные возможности, обеспечивающие удобную и эффективную работу пользователя:

1. Контекстная подсказка. Вызывается из контекстного меню или нажатием соответствующей кнопки в пиктографическом меню.

2. Справочная система. Организована в виде гипертекста и позволяет легко и быстро осуществлять поиск нужной темы.

3. Многовариантность выполнения операций. Практически все операции могут быть выполнены одним из трех-четырех способов, пользователь выбирает наиболее удобный.

4. Контекстное меню. Вызывается щелчком обычно правой кнопки мыши на выбранном объекте. Наиболее часто используемые функции обработки, доступные в данной ситуации, собраны в контекстном меню

5. Пиктографическое меню. Наиболее часто используемым командам соответствуют пиктограммы, расположенные под строкой меню. Они образуют пиктографическое меню. Вследствие щелчка мышью на пиктограмме выполняется связанная с ней команда.

6. Рабочие группы или рабочие папки. Документы можно объединять в рабочие папки, так что они могут рассматриваться как одно единое целое. В нижней части электронной таблицы расположен алфавитный указатель (регистр), который обеспечивает доступ к рабочим листам. Пользователь может задавать название листам в папке (вместо алфавитного указателя), что делает наглядным содержимое регистра, а значит облегчает поиск и переход от документа к документу.

7. Средства для оформления и модификации экрана и таблиц. Внешний вид рабочего окна и прочих элементов экранного интерфейса может быть определен в соответствии с требованиями пользователя, что позволяет сделать работу максимально удобной. Среди таких возможностей — разбивка экрана на несколько окон, фиксация заголовков строк и столбцов и так далее.

8. Средства оформления и вывода на печать таблиц. Для удобства пользователя предусмотрены все функции, обеспечивающие печать таблиц, такие как выбор размера страницы, разбивка на страницы, установка размера полей страниц, оформление колонтитулов, а также предварительный просмотр получившейся страницы.

9. Средства оформления рабочих листов. Современные табличные процессоры предоставляют широкие возможности по форматированию таблиц, такие как выбор шрифта и стиля, выравнивание данных внутри клетки, выбор цвета фона клетки и шрифта, изменение высоты строк и ширины колонок, черчение рамок различного вида, определение формата данных внутри клетки (например: числовой, текстовый, финансовый, дата и т. д.), а также обеспечение автоматического форматирования, когда в систему уже встроены различные варианты оформления таблиц, и пользователь может выбрать наиболее подходящий формат из уже имеющихся форматов.

10. Шаблоны. Табличные процессоры, как и текстовые, позволяют создавать шаблоны рабочих листов, которые применяются для создания бланков писем и факсов, различных калькуляций. Если шаблон создается для других пользователей, то можно разрешить заполнять такие бланки, но запретить изменять формы бланка.

11. Связывание данных. Абсолютная и относительная адресации являются характерной чертой всех табличных процессоров.

12. Вычисления. Для удобства вычисления в табличных процессорах имеются встроенные функции, а именно математические, статистические, финансовые, функции даты и времени, логические и другие. Менеджер функций позволяет выбрать нужную функцию и, проставив значения, получить результат.

13. Деловая графика. Трудно представить современный табличный процессор без возможности построения различного типа двумерных, трехмерных и смешанных диаграмм. Насчитывается более 20 различных типов и подтипов диаграмм, которые можно построить в современной системе данного класса. А возможности оформления диаграмм также многообразны и доступны, например, вставка и оформление легенд, меток данных; оформление осей – возможность вставки линий сеток и другие. Помимо этого, современные системы работы с электронными таблицами снабжены такими мощными средствами построения и анализа деловой графики, как вставка планок погрешностей, возможность построения тренда и выбор функции линии тренда.

14. Выполнение табличными процессорами функций баз данных. Эта возможность обеспечивает заполнение таблиц аналогично заполнению базы данных, то есть через экранную форму; защиту данных, сортировку по ключу или по нескольким ключам, обработку запросов к базе данных, создание сводных таблиц. Кроме этого все современные программы работы с электронными таблицами включают средства обработки внешних баз данных, которые позволяют работать с файлами, созданными в различных форматах.

15. Моделирование. Подбор параметров и моделирование — одни из самых важных возможностей табличных процессоров. С помощью простых приемов можно находить оптимальные решения для многих задач. Методы оптимизации варьируются от простого подбора (при этом значения ячеек-параметров изменяются так, чтобы число в целевой ячейке стало равным заданному) до метода линейной оптимизации со многими переменными и ограничениями. При моделировании иногда желательно сохранять промежуточные результаты и варианты поиска решения.

16. Программирование. В простейшем случае для автоматизации выполнения часто повторяемых действий можно воспользоваться встроенным языком программирования макрокоманд. Разделяют макрокоманды и макрофункции. Применяя макрокоманды, можно упростить работу с табличным процессором и расширить список его собственных команд. При помощи макрофункций можно определять собственные формулы и функции, расширив таким образом набор функций, предоставляемый системой. Самый простой макрос — это записанная последовательность нажатия клавиш, перемещений и щелчков кнопками мыши. Современные программы обработки электронных таблиц позволяют пользователю создавать на базе табличного процессора новые приложения со специализированными диалоговыми окнами, что делает работу с приложением максимально удобным. Для создания приложений табличные процессоры содержат в качестве дополнительной компоненты язык программирования высокого уровня.

Решение задач математической статистики обуславливает существенный объем вычислений, связанный с численной реализацией необходимого вычислительного алгоритма и графической интерпретацией результатов решения. Этому моменту в учебной литературе уделяется крайне мало внимания, что затрудняет использование методов математической статистики на практике. Поэтому одной из основных целей данного пособия является изложение численных методик решения задач математической статистики в вычислительной среде табличного процессора Excel 2003. Для каждой из рассматриваемых задач математической статистики кроме теоретических положений даются фрагменты документов Excel 2003, реализующих алгоритмы решения задачи. При этом алгоритм решения может быть реализован путем программирования необходимых

выражений в ячейках электронной таблицы или путем обращения к стандартным функциям или модулям Excel 2003. В учебном пособии будут использоваться обе рассмотренные возможности реализации требуемого вычислительного алгоритма. Поэтому предполагается, что читатель имеет достаточные навыки для реализации вычислений в Excel с использованием:

- программирования арифметических выражений в ячейках электронной таблицы;
- функций Excel (в основном математических и статистических).

*Замечание 1.1.* При описании той или иной функции в качестве формальных параметров используются имена переменных, определенные в тексте пособия. При обращении к функции в качестве фактических параметров могут использоваться константы, адреса ячеек, диапазоны адресов и арифметические выражения. Например, описание функции для вычисления среднего арифметического значения (выборочного среднего) имеет вид:

$$\text{СРЗНАЧ}(X_1; X_2; X_3; \dots; X_m),$$

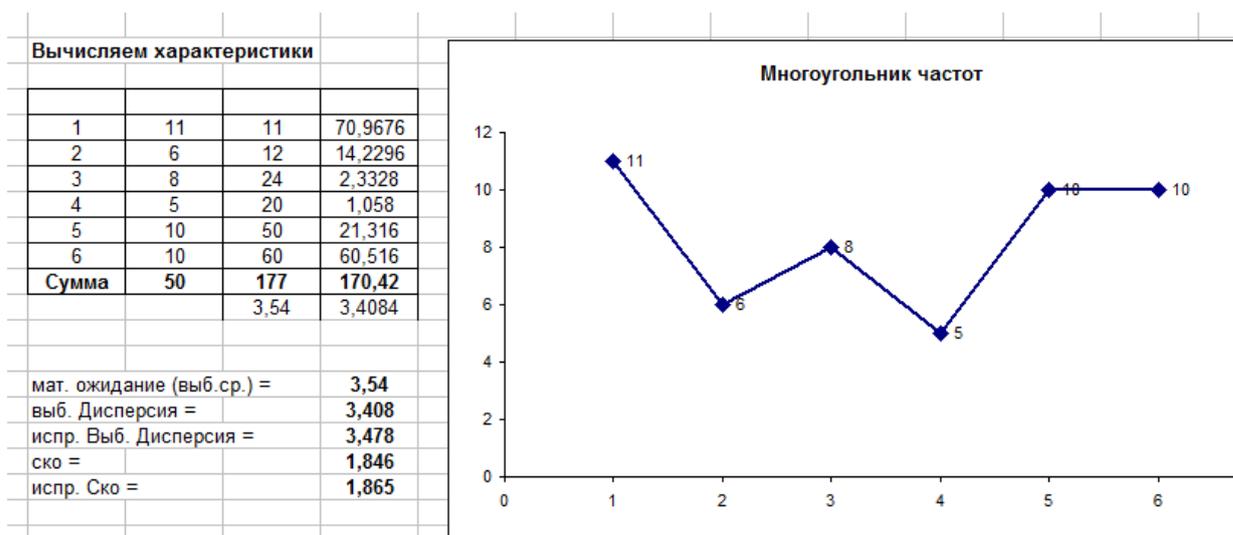
где  $X_1; X_2; X_3; \dots; X_m$  – формальные параметры, число которых не превышает 30 ( $m \leq 30$ ). Для вычисления среднего значения величин, находящихся в ячейках В3, В4, В5, В6, С3, С4, С5, С6, обращение к функции в соответствующей ячейке имеет вид:

$$=\text{СРЗНАЧ}(В3:В6; С3:С6),$$

т.е. в качестве фактических параметров используются два диапазона ячеек.

*Замечание 1.2.* Так как в запрограммированной ячейке выводится результат вычислений и не видно самого запрограммированного выражения, то в некоторых случаях рядом с результатом приводится (в другой ячейке) запрограммированное выражение (своеобразный комментарий к выполняемым вычислениям). В случаях, когда не очевидно, к какой ячейке относится приводимое выражение, используется стрелка, указывающая на нужную ячейку.

Если говорить о теории вероятностей или комбинаторике, *эксель - не панацея*. Все равно вам нужно самим научиться вычленять данные задачи, определять ее тип, подходящую формулу и порядок решения для нахождения вероятности. А вот сделать вычисления, проверить ответ, быстро и точно подсчитать – с этим справится пакет электронных таблиц.



В математической статистике *Excel* более полезен. Без него не обойтись в объемных расчетных задачах: обработка выборки, построении линий регрессии, дисперсионный анализ и т.п., так как ручные расчеты утомительны и нерациональны. Удобно использовать специальные шаблоны для решения типовых задач (некоторые вы найдете у нас) или модифицировать их под свои задачи.

Ну и конечно, эксель пригодится для *построения графиков и диаграмм*: многоугольник закона распределения дискретной случайной величины, плотность нормального распределения, гистограмма выборочных наблюдений, линии регрессии и т.п.

Ниже представлены основные формулы Excel, которые могут применяться при решении вероятностных задач и задач по комбинаторике.

ЧИСКОМБ / COMBIN	Возвращает количество <u>сочетаний</u> без <u>повторений</u> .
ФАКТР / FACT	Вычисляет <u>факториал</u> числа.
СЛЧИС / RAND	Выдает случайное число в интервале от 0 до 1 (равномерно распределенное).
СЛУЧМЕЖДУ / RANDBETWEEN	Выдает случайное число в заданном интервале.
БИНОМРАСП / BINOMDIST	Вычисляет отдельное значение биномиального распределения.
ГИПЕРГЕОМЕТ / HYPERGEOMDIST	Определяет гипергеометрическое распределение.
НОРМРАСП / NORMDIST	Вычисляет значение нормальной функции распределения.
НОРМОБР / NORMINV	Выдает обратное нормальное распределение.
НОРМСТРАСП / NORMSDIST	Выдает стандартное нормальное интегральное распределение.
НОРМСТОБР / NORMSINV	Выдает обратное значение стандартного нормального распределения.
ПЕРЕСТ / PERMUT	Находит количество <u>размещений</u> без <u>повторений</u>
ВЕРОЯТНОСТЬ / PROB	Определяет вероятность того, что значение из диапазона находится внутри заданных пределов.

При решении задач по математической статистике можно использовать те формулы, что перечислены выше, а также следующие (сгруппированы для удобства: обработка выборки, разные распределения, остальные формулы):

*Обработка выборки: формулы Excel*

СРОТКЛ / AVEDEV	Вычисляет среднее абсолютных значений отклонений точек данных от среднего.
СРЗНАЧ / AVERAGE	Вычисляет среднее арифметическое аргументов.
СРГЕОМ / GEOMEAN	Вычисляет среднее геометрическое.
СРГАРМ / HARMEAN	Вычисляет среднее гармоническое.
ЭКСЦЕСС / KURT	Определяет эксцесс множества данных.
МЕДИАНА / MEDIAN	Находит медиану заданных чисел.
МОДА / MODE	Определяет значение моды множества данных.
КВАРТИЛЬ / QUARTILE	Определяет квартиль множества данных.
СКОС / SKEW	Определяет асимметрию распределения.
СТАНДОТКЛОН / STDEV	Оценивает стандартное отклонение по выборке.
ДИСП / VAR	Оценивает дисперсию по выборке.

*Законы распределений: формулы Excel*

БЕТАРАСП / BETADIST	Определяет интегральную функцию плотности бета-
---------------------	---

БЕТАОБР / BETAINV	вероятности. Определяет обратную функцию к интегральной функции плотности бета-вероятности.
ХИ2РАСП / CHIDIST	Вычисляет одностороннюю вероятность распределения хи-квадрат.
ХИ2ОБР / CHIINV	Вычисляет обратное значение односторонней вероятности распределения хи-квадрат.
ЭКСПРАСП / EXPONDIST	Находит экспоненциальное распределение.
ФРАСП / FDIST	Находит F-распределение вероятности.
ФРАСПОБР / FINV	Определяет обратное значение для F-распределения вероятности.
ФИШЕР / FISHER	Находит преобразование Фишера.
ФИШЕРОБР / FISHERINV	Находит обратное преобразование Фишера.
ГАММАРАСП / GAMMADIST	Находит гамма-распределение.
ГАММАОБР / GAMMAINV	Находит обратное гамма-распределение.
ПУАССОН / POISSON	Выдает распределение Пуассона.
СТЮДРАСП / TDIST	Выдает t-распределение Стьюдента.
СТЮДРАСПОБР / TINV	Выдает обратное t-распределение Стьюдента.
ВЕЙБУЛЛ / WEIBULL	Выдает распределение Вейбулла.

*Другое (корреляция, регрессия и т.п.)*

ДОВЕРИТ / CONFIDENCE	Определяет доверительный интервал для среднего значения по генеральной совокупности.
КОРРЕЛ / CORREL	Находит коэффициент корреляции между двумя множествами данных.
СЧЁТ / COUNT	Подсчитывает количество чисел в списке аргументов.
СЧЁТЕСЛИ / COUNTIF	Подсчитывает количество непустых ячеек, удовлетворяющих заданному условию внутри диапазона.
КОВАР / COVAR	Определяет ковариацию, то есть среднее произведений отклонений для каждой пары точек.
ПРЕДСКАЗ / FORECAST	Вычисляет значение линейного тренда.
ЛИНЕЙН / LINEST	Находит параметры линейного тренда.
ПИРСОН / PEARSON	Определяет коэффициент корреляции Пирсона.

### **Решение задачи нахождения числовых характеристик дискретной случайной величины**

Дан ряд распределения дискретной случайной величины  $X$ . 1. Пользуясь Excel, найти числовые характеристики случайной величины  $X$ : математическое ожидание  $M(X)$ , дисперсию  $D(X)$ , среднее квадратическое отклонение  $\sigma(X)$ , коэффициент асимметрии  $A_X$  и эксцесс  $E_X$ ; указать их размерность; построить многоугольник распределения случайной величины. 2. Используя найденные числовые характеристики, описать соответствующие им особенности распределения случайной величины: центр

распределения, степень рассеивания значений случайной величины около центра распределения, степень скошенности, островершинность многоугольника распределения по сравнению с нормальной кривой.

**Пример 1.** Провести статистический анализ методом описательной статистики доходов населения в регионе 1 и регионе 2.

1	49		
1	51		
1	49		
1	51		
1	49		
1	51		
1	49		
1	51		
1	49		
491	51		
500	500	сумма	
50	50	среднее	
24010	1,11	дисперсия	
154,95	1,05	станд. отклонение	
1	49	квартили	
1	51	квартили	
1	50	медиана	
1	49	мода	
10	-2,57	эксцесс	
3,16	0	скос(асимметрия)	

#### **Задания для самостоятельной работы**

1. Наблюдение посещаемости четырех внеклассных мероприятий в экспериментальном (20 человек) и контрольном (30 человек) классах дали значения (соответственно): 18, 20, 20, 18 и 15, 23, 10, 28. Требуется найти среднее значение, стандартное отклонение, медиану и квартили этих данных.

2. Найти среднее значение, медиану, стандартное отклонение и квартили результатов бега на дистанцию 100 м у группы студентов (с): 12,8; 13,2; 13,0; 12,9; 13,5; 13,1.

3. Определите верхнюю и нижнюю квартиль, выборочную асимметрию и эксцесс для данных измерений роста групп студенток: 164, 160, 157, 166, 162, 160, 161, 159, 160, 163, 170, 171.

4. Найти наиболее популярный туристический маршрут из четырех реализуемых фирмой, если за неделю последовательно были реализованы следующие маршруты: 1, 3, 3, 2, 1, 1, 4, 4, 2, 4, 1, 3, 2, 4, 1, 4, 4, 3, 1, 2, 3, 4, 1, 1, 3.

#### **Использование инструмента Пакет анализа**

В пакете Excel помимо мастера функций имеется набор более мощных инструментов для работы с несколькими выборками и углубленного анализа данных, называемый Пакет анализа, который может быть использован для решения задач статистической обработки выборочных данных.

Для установки пакета **Анализ данных** в Excel сделайте следующее:

- в меню **Сервис** выберите команду **Надстройки**;
- в появившемся списке установите флажок **Пакет анализа**.

Для использования статистического пакета анализа данных необходимо:

- указать курсором мыши на пункт меню **Сервис** и щелкнуть левой кнопкой мыши;
- в раскрывающемся списке выбрать команду **Анализ данных** (если команда Анализ данных отсутствует в меню Сервис, то необходимо установить в Excel пакет анализа данных);
- выбрать строку **Описательная статистика** и нажать кнопку **Ок**
- в появившемся диалоговом окне указать **входной интервал**, то есть ввести ссылки на ячейки, содержащие анализируемые данные;
- указать **выходной интервал**, то есть ввести ссылку на ячейку, в которую будут выведены результаты анализа;
- в разделе **Группирование** переключатель установить в положение по столбцам или по строкам;
- установить флажок в поле **Итоговая статистика** и нажать **Ок**.

### ***Задание для самостоятельной работы***

1. В рабочей зоне производились замеры концентрации вредного вещества. Получен ряд значений (в мг./м<sup>3</sup>): 12, 16, 15, 14, 10, 20, 16, 14, 18, 14, 15, 17, 23, 16. Необходимо определить основные выборочные характеристики.

## **Учебная литература**

### **1. Основная литература**

1. Уткин В.Б., Балдин К.В., Рукосуев А.В. Математика и информатика: учебное пособие. – М. «Дашков и К» 2016 (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=453364&sr=1](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=453364&sr=1));

2. Смирнова, Е.Н. Дополнительные главы математики: учебное пособие / Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Оренбургский государственный университет». – Оренбург: ОГУ, 2017. – (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485395>).

### **2. Дополнительная литература**

1. Математика: курс лекций / под общ.ред. профессора В.И. Горелова; Российская международная академия туризма. – М.: Университетская книга, 2017. – 215 с.

2. Математика: сборник задач и упражнений/ под общ. ред. профессора В.И. Горелова; Российская международная академия туризма. – М.: Университетская книга, 2016. – 110с.

3. Математика: сборник контрольных заданий / под общ.ред. профессора В.И. Горелова; Российская международная академия туризма. – М.: Университетская книга, 2017. – 63с.

4. В.И. Горелов, Т.Н. Ледащева. Анализ статистических данных. Практикум. - М.: Университетская книга, 2015, -119с.

## **Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

### **1. Современные профессиональные базы данных**

1. Общероссийский математический портал – URL: <http://www.mathnet.ru/>

2. Образовательный портал. – URL: <https://math.edu.yar.ru>.

3. Образовательный портал. – URL: <http://edurt.ru/>

4. Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus - <https://www.scopus.com>

5. Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных WebofScience - <https://apps.webofknowledge.com>

6. ScienceAlert является академическим издателем журналов открытого доступа. Также издает академические книги и журналы. ScienceAlert в настоящее время имеет более 150 журналов открытого доступа в области бизнеса, экономики, информатики, коммуникации, инженерии, медицины, математики, химии, общественной и гуманитарной науки.

7. SciencePublishingGroup электронная база данных открытого доступа включающая в себя более 500 научных журналов, около 50 книг, 30 материалов научных конференций в области статистики, экономики, менеджмента, педагогики, социальных наук, психологии, биологии, химии, медицины, пищевой инженерии, физики, математики, электроники, информатики, науке о защите природы, архитектуре, инженерии, транспорте, технологии, творчества, языка и литературы.

## **2. Информационные справочные системы**

1. Информационно-правовая система «Гарант». – URL: <http://www.garant.ru/>;

2. Информационно-правовая система «Консультант плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/>.

## **Комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства**

1. MicrosoftOffice. Интегрированный пакет прикладных программ;
2. MicrosoftWindows;
3. Корпоративная информационная система «КИС».

## **Электронные образовательные ресурсы**

1. ЭБС «Университетская библиотека Онлайн»;
2. Корпоративная информационная система «КИС».

## **Лабораторные работы по дисциплине «ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В МЕНЕДЖМЕНТ»**

Лабораторная работа проводится в компьютерном классе на IBM-совместимых персональных ПК с использованием программ Microsoft Excel, Microsoft Power Point, сети Интернет, проектора.

Целью лабораторной работы является ознакомить студентов с использованием команды Автофигуры, позволяющей вводить в документ различные геометрические фигуры, способствовать развитию навыков создавать таблицу в текстовом процессоре Microsoft Word, способствовать развитию навыков работы с программой подготовки презентаций Microsoft Power Point, способствовать развитию навыков создавать презентации, способствовать развитию самостоятельности творческих начал, способствовать развитию навыков мыслительной деятельности, включая каждого учащегося в учебно-познавательный процесс и создавая условия для работы каждого в индивидуальном темпе.

Данная работа включает в себя необходимые сведения для создания простой таблицы средствами Microsoft Word, для создания документа с использованием геометрических фигур в различных типах объектах, для работы с программой подготовки презентаций Microsoft Power Point.

### **Указания по технике безопасности**

Для выполнения лабораторной работы студент должен:

1. Перед включением ПК подготовить рабочее место, убрать ненужные для работы предметы; обо всех замеченных технических неисправностях сообщить преподавателю. Запрещается включать устройства при неисправных заземлении или кабелях питания; пользоваться поврежденными розетками, рубильниками и другими электроустановочными приборами.
2. Запрещается прикасаться к задней панели системного блока при включенном питании, переключать разъемы интерфейсных кабелей периферийных устройств, загромождать верхние панели устройств бумагами и посторонними предметами, допускать попадание влаги на поверхность системного блока, монитора, клавиатуры и других устройств.
3. После получения разрешения преподавателя включить ПК и приступить к работе. Запрещается производить подключение или отключение различных периферийных устройств. Запрещается работать, если при прикосновении к корпусам оборудования ощущается действие электрического тока.
4. После выполнения задания и получения разрешения преподавателя необходимо закрыть активные приложения, корректно завершить работу ПК и отключить питание.
5. Привести в порядок рабочее место, и после получения разрешения преподавателя покинуть помещение.

### **Теоретическое обоснование**

Средствами рисования Word можно подготовить диаграммы, схемы, блок-схемы алгоритмов и т. п. с помощью геометрических фигур (квадраты, прямоугольники, многоугольники, линии, окружности, эллипсы), делают текстовые вставки и выноски-комментарии к рисунку.

Кнопки геометрических фигур (линия, квадрат, прямоугольник, круг и т.д.) обеспечивают построение основы геометрического рисунка. Кнопки цветового

оформления (заполнение цветом фона и линии), стиля линии, указатель рисованных объектов обеспечивают форматирование элементов рисунка.

Выделенные рисованные объекты и их части можно вращать по горизонтали и вертикали – кнопки горизонтального и вертикального переворотов, правого поворота выделенных элементов рисованного объекта на 180 градусов.

Документ в Word часто содержит данные, оформленные в виде *таблицы*. Таблица состоит из строк и столбцов, на пересечении которых находятся ячейки. В ячейках таблиц размещается информация произвольного типа: текст, числа, графика, рисунки, формулы. Word предоставляет возможность использования таблиц произвольной конфигурации с различным числом строк и столбцов даже на уровне отдельной строки таблицы.

Таблица Word может содержать максимум 31 столбец и произвольное число строк. Число столбцов в отдельной строке таблицы – любое.

Ячейки таблицы имеют адреса, образованные именем столбца (А, В, С, ...).

Ячейки одной строки обозначаются слева направо, начиная со столбца А.

Высота строк в таблице произвольная, может различаться для разных строк таблицы, но ячейки одной строки имеют одинаковую высоту. Ширина ячеек одной строки и даже одного столбца произвольная, в том числе и одинаковая. Первоначально указанное при создании таблицы число строк и столбцов можно изменять, добавляя новые или удаляя существующие строки и столбцы.

В таблице можно изменить число строк и столбцов. Ширину столбца и высоту строк устанавливают, перемещая линии сетки или перетаскивая маркеры столбца и строки на горизонтальной и вертикальной линейках. Если выделена отдельная ячейка, изменения ширины столбца касаются только этой ячейки; изменения высоты строки – для всех ячеек текущей строки.

Программа Microsoft Power Point, входящая в состав Microsoft Office, предназначена для подготовки презентаций с использованием упорядоченного набора слайдов, позволяющего графически пояснить выступление на конференции, семинаре, прокомментировать ход выполнения курсовой работы и т.п.

Power Point обеспечивает подготовку презентаций двух видов: электронных и слайдовых. Электронные презентации предназначены для показа на компьютере и имеют ряд неоспоримых преимуществ: в них можно включить анимационные и звуковые эффекты, добавить видео. Слайдовые презентации создаются на обычной 35-мм пленке для показа с помощью проектора.

Основные элементы презентации, создаваемой в Power Point:

- *Слайды*. Слайдами называются черно-белые и цветные прозрачные пленки для показа на видеоаппаратуре, а также изображения, демонстрируемые на экране компьютера или посредством проектора, управляемого с компьютера.

- *Заметки*. К каждому слайду прилагается страница заметок, на которой находится уменьшенная копия слайда и выделено место для заметок докладчика. Страницы заметок используются в тех случаях, когда наряду со слайдами необходимо представить и эти заметки.

- *Выдачи*. Это краткое содержание презентации, напечатанное по два, три или шесть слайдов на одной странице, которое помогает следить за ходом презентации.

Возможность анимации текста, графики, звука и других объектов на слайдах позволяет подчеркивать различные аспекты содержания, управлять потоком информации, что делает презентацию более привлекательной. Вы можете обеспечить появление каждого объекта независимо от остальных или постепенное появление объектов одного за другим. Для каждого объекта можно установить порядок его появления на слайде (например, «влетание» с левой или правой стороны), а также способ изменения объекта (например, изменение прозрачности или цвета) при появлении на экране нового объекта.

Очередность и время показа анимационных эффектов можно менять, а сам показ можно автоматизировать.

Существует ряд способов создания новой презентации.

Первый способ – с помощью мастера авто содержания, предлагающего выбрать в качестве исходного материала презентацию с определенными (типовыми) содержанием и оформлением.

Другой способ создания презентации состоит в выборе шаблона оформления, определяющего ее композицию, но не включающего содержание. Можно также начать со структуры, импортированной из другого приложения, такого как Word, а также с пустой презентации, в которой не задано ни оформления, ни содержания.

Мы будем создавать презентацию на основе пустой презентации. В качестве темы презентации выберите – любую, эта лабораторная работа – творческая, например, о себе, о группе, о домашних питомцах, об успехах любимой спортивной команды и т.д.

### **Аппаратура и материалы**

Для выполнения лабораторной работы необходима следующая аппаратура и материалы:

- персональный компьютер, содержащий микропроцессор модели Intel 804486 и выше;
- жесткий магнитный диск емкостью 1Гбайт и выше;
- операционная система семейства Windows версии не ниже 98;
- текстовый процессор MicrosoftWord;
- программа MicrosoftPowerPoint, входящая в состав MicrosoftOffice.

#### **Задания.**

##### **I. «Системы электронных продаж в туризме. Медиапродукты турфирмы»**

1. Сформулировать требования к разработке флэш-ролика (бриф для заказа ролика), который создается для развития и поддержания известности турфирмы. Ожидаемый эффект – высокая динамика увеличения просмотров среди интернет-пользователей.

2. Записать сравнительные характеристики медиапродуктов по критериям привлекательности для турфирмы с точки зрения применения в программах развития известности фирмы по содержанию: характеристика, продукт 1, продукт 2.

3. Записать критерии разработки медиапродукта с учетом характеристики целевой аудитории Характеристика целевой аудитории Свойства продукта.

##### **II. «Оценка эффективности туристского сайта»**

1. Ответьте на вопросы:

- Что такое конкуренция веб-сайтов?
- Что такое «хостинг»?
- Что такое «путь три клика»?
- Какие виды сайтов Вы знаете?
- Как определяется стоимость сайта?

2. Сформулировать критерии эффективного сайта:

- Критические ошибки разработчиков туристского сайта.
- Задачи и структура стратегия продвижения турфирмы в интернете.
- Критерии выбора дизайнера сайта.

3. Сайт турфирмы «Интеграл» выполнен в черно-зеленой гамме (по аналогии с фильмом «Матрица»), имеет много переходов по страницам, содержит актуальную аналитическую информацию, всплывающие фотографии и баннеры. Для навигации можно использовать кнопку «Пифия», после нажатия которой всплывает меню сайта, виртуальные подсказки или в строке можно записать вопрос. Однако, посетители на сайте

долго не задерживаются, внутри сайта переходы используются слабо, вопросы «Пифии» не задают.

Сформулируйте мнение по следующим вопросам.

- Нужен ли рестайлинг сайта?
- Укажите принципы создания эффективного сайта.
- Какие психофизиологические и социальные характеристики нужно учитывать при ведении сайта турфирмы, но не были учтены разработчиками?

**III.** Составить и заполнить таблицу «Проблемы использования ИТ в туризме» (проблемы, факторы, обоснования, ресурсы преодоления, риски нерешенной проблемы).

На основании таблицы составить схему, модель «Современное использование ИТ в туристической индустрии».

**IV.** Составить и заполнить таблицу «Участники информационных коммуникаций в туристическом бизнесе», в таблицу включить поля: участник, входящие ресурсы, информационные продукты, устойчивые связи.

На основании таблицы составить схему, модель «Информационные коммуникации субъектов туристической сферы».

**V.** Подготовка данных к автоматизации деловых процессов фирмы.

Самостоятельная работа.

- a) Знакомство с электронными каталогами путешествий, архивными вебинарами, викторинами порталов АТОР и Турпрофи.
- b) Нарисовать блок-схему (модель) одного из деловых процессов турфирмы. Составить модель базы данных «Сезонные турпродукты».
- c) На основании отзывов и официальных характеристик ПО для турфирмы составить матрицу ресурсов трех ИТ-продуктов.
- d) На основании ресурсов онлайн конструкторов туров, составить тур (по индивидуальному заданию).
- e) На основании онлайн ресурсов составить и провести опрос на тему путешествия.
- f) Составить памятку-рекомендацию по бронированию тура (места в отеле).

*Вопросы для обсуждения:*

1. Технология работы программы «Само-турагент».
2. Администрирование программы «Само-турагент».
3. Разработка отчетов программы «Само-турагент».
4. Программа «Само-турагент» как технологическая новация.
5. Программа «Само-турагент» как вид современного программного обеспечения в туристической сфере.
6. Технология работы программы «Мастер-тур».
7. Администрирование программы «Мастер-тур».
8. Разработка отчетов программы «Мастер-тур».
9. Программа «Мастер-тур» как технологическая новация.
10. Программа «Мастер-тур» как вид современного программного обеспечения в туристической сфере.
11. Технология работы программы «Shelter».
12. Администрирование программы «Shelter».
13. Разработка отчетов программы «Shelter».
14. Программа «Shelter» как технологическая новация.
15. Программа «Shelter» как вид современного программного обеспечения в туристической сфере.
16. Формирование туров (применение современного программного обеспечения в туристической сфере) в программе «Мастер-тур» по следующим направлениям:
  - a. Тур в Стамбул

- b. Тур в Рим
  - c. Тур в Хельсинки
  - d. Тур в Анкару
  - e. Тур в Прагу
  - f. Тур в Бангкок
  - g. Тур в Цюрих
  - h. Тур в Мюнхен
  - i. Круиз на Валаам
17. Программа «Мастер-тур» как технологическая новация.
18. Программа «Мастер-тур» как вид современного программного обеспечения в туристской сфере.
19. Решение следующих кейс-задач с использованием программы «Shelter», как одной из технологических новаций в современном программном обеспечении в туристской сфере:
- a. Индивидуальное бронирование
  - b. Как посмотреть свободные номера в наличии и сделать бронь
  - c. Выезд Гостя
  - d. Отчетность отеля
20. Программа «Shelter» как технологическая новация.
21. Программа «Shelter» как вид современного программного обеспечения в туристской сфере.

## **Учебная литература**

### **1. Основная литература**

1. Мещихина, Е.Д. Эффективность информационных технологий: учебное пособие / Е.Д. Мещихина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017. - URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483738>
2. Исакова, А.И. Основы информационных технологий: учебное пособие / А.И. Исакова; Министерство образования и науки Российской Федерации. - Томск: ТУСУР, 2016. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=48080>
3. Акмаева, Р.И. Менеджмент: учебник / Р.И. Акмаева, Н.Ш. Епифанова, А.П. Лунёв. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2018. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=491959>
4. Бирюков, А.Н. Процессы управления информационными технологиями / А.Н. Бирюков. - 2-е изд., испр. - Москва: Национальный Открытый Университет «ИНТУИТ», 2016. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=428949>
5. Матвеева, Л.Г. Информационный менеджмент: учебное пособие / Л.Г. Матвеева, О.А. Чернова; Министерство образования и науки РФ, Южный федеральный университет. - Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2016. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493240>

### **2. Дополнительная литература**

1. Михненко, П.А. Теория менеджмента: учебник / П.А. Михненко. - 4-е изд., стер. - Москва: Университет «Синергия», 2018. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=490881>
2. Кияев, В.И. Развитие информационных технологий / В.И. Кияев, О.Н. Граничин. - 2-е изд., исправ. - Москва: Национальный Открытый Университет «ИНТУИТ», 2016. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=428804>

**Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

## **1. Современные профессиональные базы данных**

1. <http://классификация-туризм.РФ> Федеральный перечень туристских объектов;
2. <http://www.russiatourism.ru> - официальный сайт Федерального агентства по туризму Министерства экономического развития;
3. <http://www.rostourunion.ru/> - официальный сайт отраслевого объединения, в которое входят туроператоры, турагентства, гостиницы, санаторно-курортные учреждения, транспортные, страховые, консалтинговые, IT-компании, учебные заведения, СМИ, общественные и иные организации в сфере туризма;
4. <http://www2.unwto.org/ru> - официальный сайт Всемирной туристской организации;
5. <http://www.standards.ru> – Стандартиформ;
6. <https://www.scopus.com> - Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus;
7. <https://apps.webofknowledge.com> - Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science;
8. Science Alert является академическим издателем журналов открытого доступа. Также издает академические книги и журналы. Science Alert в настоящее время имеет более 150 журналов открытого доступа в области бизнеса, экономики, информатики, коммуникации, инженерии, медицины, математики, химии, общественной и гуманитарной науки;
9. Science Publishing Group электронная база данных открытого доступа включающая в себя более 500 научных журналов, около 50 книг, 30 материалов научных конференций в области статистики, экономики, менеджмента, педагогики, социальных наук, психологии, биологии, химии, медицины, пищевой инженерии, физики, математики, электроники, информатики, науке о защите природы, архитектуре, инженерии, транспорта, технологии, творчества, языка и литературы.

## **2. Информационные справочные системы**

1. Информационно-правовая система «Гарант». – URL: <http://www.garant.ru/>;
2. Информационно-правовая система «Консультант плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/>.

## **Комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства**

1. Microsoft Office. Интегрированный пакет прикладных программ;
2. Microsoft Windows;
3. Корпоративная информационная система «КИС».

## **Электронные образовательные ресурсы**

1. ЭБС «Университетская библиотека Онлайн»;
2. Корпоративная информационная система «КИС».

## **Лабораторные работы по дисциплине «ПРАКТИКУМ: ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В МЕНЕДЖМЕНТЕ»**

Лабораторные работы проводятся в компьютерном классе на IBM-совместимых персональных ПЭВМ с использованием программ MS Excel и Microsoft Power Point, сети, проектора.

Целью лабораторной работы является актуализация навыков систематизации информации о заданном объекте и фиксации данных в программах Microsoft (Word, Excel и Power Point).

### **Указания по технике безопасности**

Для выполнения лабораторной работы студент должен:

1. Перед включением ПЭВМ подготовить рабочее место, убрать ненужные для работы предметы; обо всех замеченных технических неисправностях сообщить преподавателю. Запрещается включать устройства при неисправных заземлении или кабелях питания; пользоваться поврежденными розетками, рубильниками и другими электроустановочными приборами.

2. Запрещается прикасаться к задней панели системного блока при включенном питании, переключать разъемы интерфейсных кабелей периферийных устройств, загромождать верхние панели устройств бумагами и посторонними предметами, допускать попадание влаги на поверхность системного блока, монитора, клавиатуры и других устройств.

3. После получения разрешения преподавателя включить ПЭВМ и приступить к работе. Запрещается производить подключение или отключение различных периферийных устройств. Запрещается работать, если при прикосновении к корпусам оборудования ощущается действие электрического тока.

4. После выполнения задания и получения разрешения преподавателя необходимо закрыть активные приложения, корректно завершить работу ПЭВМ и отключить питание.

5. Привести в порядок рабочее место, и после получения разрешения преподавателя покинуть помещение.

### **Аппаратура и материалы**

Для выполнения лабораторной работы необходима следующая аппаратура и материалы:

- персональный компьютер, содержащий микропроцессор модели Intel 804486 и выше;
- жесткий магнитный диск емкостью 1Гбайт и выше;
- операционная система семейства Windows версии не ниже 98;
- текстовый процессор Microsoft Word;
- программа Microsoft PowerPoint, входящая в состав Microsoft Office.

#### **Задания.**

##### **I. «Коммуникационные технологии в туризме»**

1. С помощью поисковых систем найдите в Интернет информацию о способах поиска в Интернет информацию о способах поиска в Интернет. Сохранив тексты и необходимые иллюстрации в своей папке, подготовьте в приложении MS Word статью о поиске в Интернет, снабдив её по необходимости иллюстрациями.

2. Используя возможности поиска информации в Интернет, найдите самые дешёвые варианты туристических путёвок в выбранные вами страны с одинаковой продолжительностью поездки (например, 7 дней).

Заполните таблицу.

№	Страна	Турагентство	Стоимость путёвки	Дополнительная информация о найденном варианте поездки (если есть)
1				
2				
3				

Ответьте на вопросы

1. На какие виды делятся поисковые системы?
2. Назовите наиболее популярные поисковые системы.
3. Дайте краткую характеристику одной из поисковых систем.  
Сделайте вывод к работе.

## **II. «Организация межсетевого взаимодействия»**

### *Теоретическая часть*

В последнее время все более широко распространяется интерактивное общение в Интернет в реальном режиме времени. Увеличившаяся скорость передачи данных и возросшая производительность компьютеров позволяют пользователям не только обмениваться сообщениями в реальном времени, но и осуществлять аудио- и видеосвязь.

В Интернет существует достаточно большое количество серверов, на которых реализуется интерактивное общение. Любой пользователь может подключиться к такому серверу и начать общение с одним из посетителей этого сервера или участвовать в коллективной встрече.

Простейший способ общения Разговор (Chat) — это обмен сообщениями, набираемыми с клавиатуры. Вы вводите сообщение с клавиатуры, и оно высвечивается в окне, которое одновременно видят все участники встречи. Чат - ресурсы, даже в своём анонимном варианте, привлекательны тем, что позволяют получить информацию из первых рук от представителей конкретного государства, региона и города планеты.

Форум - это инструмент для общения на сайте, он наиболее актуален в случае, если вы готовы давать публичные ответы на вопросы и жалобы пользователей.

### *Практическая часть*

Участие в коллективном взаимодействии: форум, телеконференция, чат.

Регистрация на форуме:

Откройте браузер.

Введите адрес: [contest.ur.ru/board/](http://contest.ur.ru/board/)

Выберите понравившийся форум и нажмите на ссылку Регистрация.

1. Прочитайте сообщение и выберите пункт Я согласен с условиями и мне > 13 лет

2. Заполните анкету:

а. Регистрационная информации (Имя, Адрес e-mail, Пароль, Подтвердить пароль,

Код подтверждения).

б. Профиль и Личные настройки менять и заполнять нет необходимости.

3. Нажмите кнопку Отправить.

Общение:

1. Для того, чтобы предложить посетителям форума свою тему, нужно нажать кнопку Начать новую тему.

2. Заполните следующие поля: Тема, Сообщение, вопрос, Вариант ответа, Вопрос должен идти (0) дней.

3. Нажмите кнопку Отправить.

Самостоятельно зарегистрируйтесь на трёх форумах и чатах по своей специальности.

### III. «Выполнение расчетов тура с использованием табличного процессора»

#### *Теоретическая часть*

#### Обработка табличных данных

Пользователям в процессе работы часто приходится иметь дело с табличными данными в процессе создания и ведения бухгалтерских книг, банковских счетов, смет, ведомостей, при составлении планов и распределении ресурсов организации. Стремление к автоматизации данного вида работ привело к появлению специализированных программных средств обработки информации, представляемой в табличной форме. Такие программные средства называют **табличными процессорами** или **электронными таблицами**. Подобные программы позволяют не только создавать таблицы, но и автоматизировать обработку табличных данных.

Электронные таблицы оказались эффективными и при решении таких задач, как: сортировка и обработка статистических данных, оптимизация, прогнозирование и т.д. С их помощью решаются задачи расчётов, поддержки принятия решений, моделирования и представления результатов практически во всех сферах деятельности. При работе с табличными данными пользователь выполняет ряд типичных процедур, например, таких как: 1) создание и редактирование таблиц;

2) создание (сохранение) табличного файла;  
3) ввод и редактирование данных в ячейки таблицы;  
4) встраивание в таблицу различных элементов и объектов;  
5) использование листов, форматирование и связь таблиц;  
6) обработка табличных данных с использованием формул и специальных функций;

7) построение диаграмм и графиков;

8) обработка данных, представленных в виде списка;

9) аналитическая обработка данных;

10) печать таблиц и диаграмм к ним.

Наибольшей популярностью среди табличных процессоров пользуется программа MS Excel. Она представляет пользователям набор рабочих листов (страниц), в каждом из которых можно создавать одну или несколько таблиц.

Рабочий лист содержит набор ячеек, образующих прямоугольный массив. Их координаты определяются путём задания указания позиции по вертикали (в столбцах) и по горизонтали (в строках). Лист может содержать до 256 столбцов и до 65536 строк. Столбцы обозначаются буквами латинского алфавита: А, В, С ... Z, AA, AB, AC ... AZ, BA, BB ..., а строки – цифрами. Так, например, “D14” обозначает ячейку, находящуюся на пересечении столбца “D” с 14 строкой, а “CD99” – ячейку, находящуюся на пересечении столбца “CD” с 99 строкой. Имена столбцов всегда отображаются в верхней строке рабочего листа, а номера строк – на его левой границе.

Для объектов электронной таблицы определены следующие операции: редактирования, объединения в одну группу, удаления, очистки, вставки, копирования. Операция перемещения фрагмента сводится к последовательному выполнению операций удаления и вставки.

Для удобства вычисления в табличные процессоры встроены математические, статистические, финансовые, логические и другие функции. Из внесённых в таблицы числовых значений можно строить различные двумерные, трёхмерные и смешанные диаграммы (более 20 типов и подтипов).

Табличные процессоры могут выполнять функции баз данных. При этом данные в таблицы вводятся так же, как и в БД, то есть через экранную форму. Данные в них могут быть защищены, сортироваться по ключу или по нескольким ключам. Кроме этого осуществляются обработка запросов к БД и обработка внешних БД, создание сводных таблиц и др. В них также можно использовать встроенный язык программирования макрокоманд.

Важным свойством таблиц является возможность использования в них формул и функций. Формула может содержать ссылки на ячейки таблицы, расположенные, в том числе, на другом рабочем листе или в таблице, размещённой в другом файле. Excel предлагает более 200 запрограммированных формул, называемых функциями. Для удобства ориентирования в них, функции разделены по категориям. С помощью “Мастера функций” можно формировать их на любом этапе работы.

Табличный редактор Excel, текстовый редактор Word и другие, программы, входящие в пакет прикладных программ (ППП) Office поддерживает стандарт обмена данными OLE, а использование “списков” позволяет эффективно работать с большими однородными наборами данных. Аналогичный механизм OLE используется и в других ППП. В Excel можно эффективно обрабатывать различные экономические и статистические данные.

### *Практическая часть*

1. Турфирма может формировать турпакет, включая в него разные типы услуг. Информация о ценах на услуги, курсе в долларах и стоимости тура хранится на трех листах:

#### *Лист 1. Расценки.*

Услуга	Тип услуги	Стоимость услуги (разовой/дневной), долл.
и Авиаперевозк	Трансаэро	300
	SAS	380
Трансфер	Автобус	10
	Автомобиль	40
Проживание	3	50
	4	80
Питание	в/в	15
	h/f	35

#### *Лист 2. Курс доллара*

Текущий курс (долл.)	(руб.)

#### *Лист 3. Стоимость тура*

1. Расчет стоимости тура продолжительностью 7 дней

Услуга	Тип услуги	Стоимость услуга (разовой/дневной), долл.	Стоимость услуги на тур	
			долл.	руб.
Авиаперелет	Трансаэро			
Трансфер	Автобус			
Проживание	3			
Питание	в/в			
Общая стоимость тура				

2. Стоимость разовой услуги на листе 3 рассчитать с использованием логической функции ЕСЛИ.

3. Стоимость услуги на тур на листе 3 рассчитать с учетом продолжительности тура, предусмотрев возможность автоматического пересчета при ее изменении.

4. Рассчитать стоимости услуг в рублях, используя абсолютную адресацию и предусмотрев автоматический пересчет при изменении текущего курса доллара.

2. Гостиница имеет одно- и двухместные номера. Информация о ценах на гостиничные услуги, курсе доллара и доходах гостиницы за определенный период хранится на трех листах:

**Лист 1. Расценки**

1. Цены проживания и бронирования

Тип номера	Цена в сутки одного койко-места, долл.
1 -местный	30
2-местный	20
Цена бронирования	4

**Лист 3. Доход гостиницы**

Дата	Число проживающих в номерах		Число бронирований	Доход гостиницы	
	одноместных	двухместных		дол.	руб.
	54	108	13		
	45	108	23		
	65	99	15		
	58	103	8		
	53	100	23		
	34	98	15		
Итого за период					

2. Рассчитать доход гостиницы за определенный период.
3. Построить график загрузки гостиницы за заданный период.
4. Построить круговую диаграмму дохода гостиницы по датам.

**IV. «Выполнение информационного буклета в программе Publisher»**

*Теоретическая часть*

Приложение Microsoft Office Publisher позволяет создавать множество самых разных публикаций – от визиток и рекламных буклетов до сложных брошюр и каталогов. Publisher предлагает широкий выбор форматов и опций печати, так что вы можете пользоваться этой программой как в офисе для работы с профессиональными документами, так и дома, чтобы печатать красочные приглашения, открытки и все, что душа пожелает. В главном меню Windows (кнопка Пуск), выбрать Программы (или Все программы), затем папка Microsoft Office. В отрывшемся списке программ выбрать Microsoft Office Publisher. После запуска на экране появится титульное окно приложения. Левая часть титульного окна позволяет выбрать тип шаблона подготавливаемой публикации или начать публикацию «с чистого листа» (если выбрать тип – Размеры пустых страниц). В центральной части титульного окна показаны шаблоны выбранного типа публикаций. В правой части перечислены ранее созданные в программе публикации. Если выбрать какой-либо тип публикаций, то в правой части окна появятся параметры настройки цветовой и шрифтовой схем: (рис. 1) Для создания новой публикации на основе выбранного шаблона необходимо нажать на кнопку Создать в нижнем правом углу окна программы.

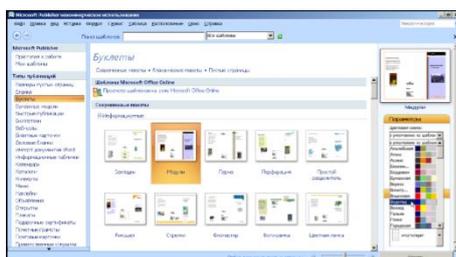


Рис. 1

После того, как вы выбрали нужный



**Шрифтовые схемы** – в этом разделе предлагается выбрать шрифты для публикации или создать свой набор шрифтов.

**Стили** – этот раздел позволяет настроить и применить к объектам публикации стили.

**Фон** – в этом разделе предлагается выбрать параметры фоновой заливки для страниц публикации.

**Диспетчер графики** – этот раздел показывает список использованных в публикации графических объектов и пр.

Не стоит без необходимости изменять выбранный формат, и не нужно менять его для разных типов документов, тогда все ваши документы – от конвертов и визитных карточек до каталогов услуг и буклетов – будут оформлены в едином стиле.

Основная часть окна программы Publisher отведена непосредственно рабочей области, в которой расположены все объекты публикации (заголовки, текст, изображения, таблицы и пр.).

Обратите внимание на нижнюю часть рабочей области. Там расположены ярлычки страниц публикации. В зависимости от типа публикации количество страниц может быть разным.

Если в публикацию нужно добавить еще одну страницу, то необходимо выполнить следующие действия:

1. Щелкните правой кнопкой мыши по ярлыку страницы, после которой хотите разместить новую.

2. В контекстном меню выберите пункт **Добавить страницу**.

3. В появившемся диалоговом окне **Добавление страницы** укажите необходимые параметры.

4. Нажмите **ОК**.

*Практическая часть*

**2. Создание новой публикации на основе шаблона**

Программа Microsoft Office Publisher содержит множество типов документов с готовым форматированием, что позволяет создавать самые разные типы документов, не прилагая к этому лишних усилий. К таким документам относятся: визитные карточки, электронные письма, конверты, благодарности, почтовые открытки, деловые документы, календари, каталоги, бюллетени, приглашения, листовки, сайты и многое другое.

Рассмотрим принцип создания публикации на примере создания информационного буклета:

1. Запускаем приложение Microsoft Office Publisher.

2. В открывшемся окне программы выбираем тип публикации – **Буклет**.

3. В появившемся списке образцов публикаций выбираем понравившийся (обратите внимание, что список образцов может быть достаточно обширный, поэтому необходимо воспользоваться полосой прокрутки для просмотра всего содержимого списка).

4. Нажимаем кнопку **Создать**.

5. Откроется рабочее окно нашей публикации:

Для того чтобы в публикации присутствовала информация о нашей организации (фирма, частная информация), необходимо заполнить «деловые данные». Для этого выполняем следующие действия:

В пункте меню **Вставка** выберите команду **Бизнес- информация**.

В открывшемся диалоговом окне заполните необходимую информацию об организации. Если окно не появилось нажмите в области задач ссылку **Изменить бизнес-информацию** (расположена в нижнем левом углу окна программы).

В поле **Имя набора деловых данных** укажите имя.

Нажмите кнопку **Сохранить**.

Появится запрос на обновление публикации.

Нажмите кнопку **Обновить публикацию**.

Введенная вами информация будет помещена в этот бюллетень и во все последующие создаваемые вами документы – вам не придется каждый раз вводить ее заново, но вы в любой момент можете ее изменить или добавить новую.

Теперь нужно оформить содержание публикации в соответствии с темой.

6. Выделите слова **Название организации** и замените их своим заголовком (например, *Турфирма.....*).

Если нажать на клавиатуре клавишу **F9**, то выделенная область увеличится на ширину рабочей области. Повторное нажатие клавиши **F9** вернет исходный размер области.

7. Выделите слова **Заголовок основной статьи** и замените их своим заголовком (например, *Наши координаты*).

8. Заполните текст статьи в соответствии с заголовком

9. Аналогично заполните дополнительную статью.

10. Перейдите на вторую страницу. Для этого щелкните на ярлычок страницы в верхнем левом углу рабочей области. Отобразится внутренний разворот буклета (вторая и третья страницы).

11. Выделите **Главный внутренней заголовок** и замените его (например, *Предоставляемые услуги*).

12. Задайте текст внутренней статьи.

13. Аналогично заполните остальные внутренние статьи.

14. Перейдите на последнюю страницу.

15. Щелкните по логотипу в левом верхнем углу страницы.

16. Нажмите на клавиатуре клавишу **Delete**.

17. Логотип исчезнет.

18. В пункте меню **Вставка**, выберите **Изображение из Интернет**.

19. В области задач отобразится окно поиска изображений в библиотеке Microsoft.

20. В поле **Искать** введите ключевое слово, которое соответствует тематике бюллетени (например, *логотип турфирмы.....*).

21. Щелкните по кнопке **Начать**.

22. Появятся изображения, соответствующие введенному ключевому слову (если изображения не найдены, то следует изменить ключевое слово).

23. Просмотрите найденные изображения (используя полосу прокрутки) и наведите мышью на понравившееся.

24. Справа у изображения появится стрелка, на которой нужно щелкнуть мышью.

25. В открывшемся меню выберите пункт **Вставить**.

Еще один способ разместить в публикации изображение – вставить его из папки на компьютере. Для этого необходимо проделать следующие действия:

В пункте меню **Вставка**, выберите **Рисунок**, а затем команду **Из файла**, откроется диалоговое окно **Вставка рисунка**.

Найдите папку, содержащую нужное изображение и откройте ее.

Выделите файл с изображением и щелкните на кнопке **Вставить**.

Новый файл с изображением может оказаться по размеру больше, чем нужно. В этом случае щелкните на изображении. Уменьшите размер за угловые маркеры.

26. Переместите новую картинку на место удаленной.

27. Обратите внимание, что на последней странице находятся «деловые данные», которые вы указывали ранее.

28. Заполните остальные элементы публикации (оглавление на первой странице и подписи к рисункам).

29. В пункте меню **Файл**, выберите команду **Сохранить как**. Откроется диалоговое окно **Сохранить как**.

30. Выберите папку для сохранения публикации (свою рабочую папку).

31. В поле **Имя файла** укажите имя (например, *Буклет турфирмы*).
32. Щелкните на кнопке **Сохранить**.
33. Закройте приложение Microsoft Office Publisher.

## V. «Создание компьютерных публикаций на основе использования готовых шаблонов».

### Теоретическая часть

Для того чтобы создать привлекательный рекламный буклет, который не оттолкнет потенциального клиента, необходимо знать о разных тонкостях при его создании.

*Первое, на что необходимо обратить внимание, это цвет фона, который будет присутствовать на буклете.*

Лучше всего для этой цели подойдут белый, бледно-желтый, серый и розовый, как вариант можно подобрать и нежный бежевый. Темные цвета лучше не применять, так как они создают нагрузку на глаза и усложняют читаемость. Исключением являются случаи, когда они будут нести дополнительную смысловую нагрузку. Например, странным будет выбор желтого цвета для рекламы ночной вечеринки. При выборе шрифта лучше отдать предпочтение шрифтам Arial, School, Times, New Roman, текст являющейся ключевым, выделяется другим цветом, например красным или голубым, при этом стоит особое внимание уделить удобству при чтении потребителем.



Для создания необходимого эффекта от Вашего буклета, идеальным будет подбор изображения олицетворяющего целевую группу, например фото одного из ее представителей. При этом акцент желательно ставить на эмоциональную реакцию и дополнять ее смысловой.



пр  
име  
р,

если это реклама детской продукции, то идеальным будет размещение на буклете счастливого ребенка на фоне необходимого товара. Если это услуги для всей семьи, то соответственно изображение счастливого семейства и т.д. Желательно присутствующие в буклете картинки снабдить соответствующим текстом. Необходимо показать потенциальному клиенту, как изменится его уровень комфорта после приобретения услуги или товара. Но при этом не стоит показывать на картинке «до» и «после». Например «до», как он «бедный и несчастный» живет в маленькой трущобе, а «после», например ремонта, который предоставляет Ваша фирма, сразу живет в шикарном особняке. Изменения должны выглядеть для клиента достаточно реальными и возможными для его уровня. Также, не бойтесь размещать на буклетах виды красивой природы, играющих детей и животных, эти изображения в подавляющем большинстве случаев вызывают положительную эмоциональную реакцию и закрепляются в памяти. Если же буклет рассчитан на молодежную аудиторию, то лучше сделать акцент на технологиях, движении и драйве. При подборе типа печати изображения, цветного или черно белого, стоит в первую очередь уделить внимание соотношению затраченных денег

к достигнутому результату. Выбирая изображения для буклета, стоит знать о том, что для потребителя будет очень интересно увидеть фото персонала, который будет предоставлять услуги и руководителя в действии. При этом хорошо бы снабдить данные фото подписью или печатью, они обычно вызывают в сознании людей доверие и являются для многих психологической гарантией надежности организации. Это, пожалуй, и все ключевые моменты, которые необходимо учитывать. И помните, при правильном подходе и соблюдении годами проверенных правил рекламный буклет обязательно подарит компании любого уровня новых клиентов. В программе Microsoft Office Publisher, есть множество готовых шаблонов публикаций, но иногда ни один шаблон не соответствует вашему замыслу. И в этом случае придется создавать публикацию «с чистого листа».

### *Практическая часть*

**1.** Создание новой публикации: В качестве примера создадим открытку – приглашение на зимние праздники.

1. Запустите приложение Microsoft Office Publisher.
2. В списке шаблонов найдите набор размеров – Открытки.
3. Выберите Приглашение на зимние праздники.
4. Нажмите кнопку Создать.
5. Откроется рабочее окно публикации.
6. Добавьте текст приглашения.
7. С помощью меню Вставка выбрать Изображения из Интернет и подберите фотографии зимних развлечений.
8. Добавьте найденные изображения.
9. Впишите в текстовую область текст приглашения, название турфирмы, координаты.
10. Подберите подходящие цветовую и шрифтовую схемы в области задач.
11. В пункте меню Файл, выберите команду Сохранить как. Откроется диалоговое окно Сохранить как.
12. Выберите папку для сохранения публикации (свою рабочую папку).
13. В поле Имя файла укажите имя (например, Приглашение).
14. Щелкните на кнопке Сохранить.
15. Закройте приложение Microsoft Office Publisher.

**2.** Сохранение публикации как шаблона. Вы создали публикацию (визитную карточку или информационный бюллетень, или открытку), которую собираетесь использовать как основу для будущих публикаций. Для этого ее необходимо сохранить как шаблон – тогда в следующий раз вам останется только заменить в нем часть текста или картинок на более новые. В качестве примера сохраним созданный буклет, как шаблон публикации (например, если нам нужно создать подобные бюллетени для других турфирм– при этом сохранить стилевое оформление).

1. Запустите приложение Microsoft Office Publisher.
2. В пункте меню Файл выберите команду Открыть.
3. Найдите созданный ранее файл Буклет турфирмы и щелкните по нему мышкой.
4. Нажмите кнопку Открыть.
5. В пункте меню Файл выберите команду Сохранить как.
6. В поле Имя файла укажите имя (например, Шаблон буклет турфирмы).
7. В поле Тип файла выберите из списка Шаблон Publisher. При этом откроется папка для сохранения шаблонов, которую нужно оставить.

Путь к папке с шаблонами для разных версий операционных систем Microsoft Windows может отличаться, но самым распространенным является следующий путь:

C:\Пользователи\Ваше\_Имя\_Пользователя\AppData\Roaming\Microsoft\Шаблоны  
или

C:\Users\Ваше\_Имя\_Пользователя\AppData\Roaming\Microsoft\Шаблоны.

8. Щелкните на кнопке Сохранить.

9. Закройте приложение Microsoft Office Publisher.

Задание № 2 Создание публикации из шаблона. Теперь сохраненный шаблон можно брать за основу при создании других бюллетеней. Главное – не забыть для каждой новой публикации указывать новое (отличное от других) имя файла. Воспользуемся шаблоном, чтобы создать еще один бюллетень, но уже для своей турфирмы.

1. Запустите приложение Microsoft Office Publisher.

2. В открывшемся окне программы выберите раздел Мои шаблоны.

3. Появится список ваших шаблонов. Найдите нужный и щелкните по нему мышкой.

4. Нажмите кнопку Создать.

5. Откроется рабочее окно вашей публикации.

6. Заполните заголовки и тексты статей информацией по вашей турфирме.

7. Измените изображение-логотип на картинку, подходящую по смыслу к вашей фирме.

8. В пункте меню Файл, выберите команду Сохранить как.

Откроется диалоговое окно Сохранить как.

9. Выберите папку для сохранения публикации (вашу рабочую папку), в поле Имя файла укажите имя (например, Моя турфирма).

10. Щелкните на кнопке Сохранить.

11. Закройте приложение Microsoft Office Publisher.

## VI. «Средства создания и сопровождения сайта».

1. Создание титульной Web- страницы.

1. Откройте окно текстового редактора Блокнот.

*Для этого выполните команду Пуск - Все программы - Стандартные - Блокнот.*

2. Ведите теги обозначения HTML- документа: <HTML> и </ HTML>.

*Эти тэги предназначены для определения браузером формата документа и правильной его интерпретации.*

3. Введите заголовочную часть HTML- документа: <HEAD> и </ HEAD>.

*Заголовок содержит название документа и справочную информацию о странице (например, тип кодировки), которая используется браузером для ее правильного отображения.*

4. Введите заголовочную часть Web- страницы: <TITLE> и </ TITLE>.

*Заголовок Web- страницы отображается в строке заголовка браузера при просмотре страницы. Введите в заголовок **Название вашего предприятия***

5. Ведите тэги для основного содержания: <BODY> и </ BODY>.

*Основное содержание страницы помещается между тегами <BODY> и </BODY> и может включать в себя текст, таблицы, бегущие строки, ссылки на графические изображения и звуковые файлы и так далее. Поместим для начала на страницу текст: «Все о ... (введите **название своего предприятия и краткую информацию по турфирме**».*

6. Отделите заголовок от остального содержания страницы горизонтальной линией.

*Для этого введите одиночный тег <HR> после текста о названии и адресе предприятия перед тегом </BODY>*

7. Поместите на титульную страницу текст, кратко описывающий содержание вашего сайта, разбитый на абзацы.

*Для этого:*

- после тэга <HR> поместите парные тэги <P> и </P>, производящие деление текста на абзацы,

- между этими тэгами введите текст: «**"МЕРИДИАН" сегодня – это современная универсальная туристическая компания, которая предлагает широкий спектр услуг для всех групп клиентов.**

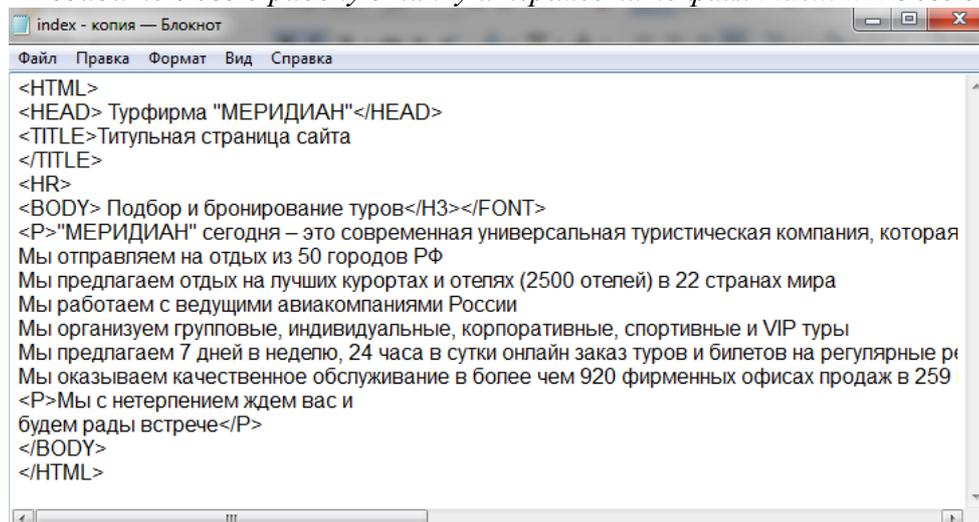
- ✓ Мы отправляем на отдых из 50 городов РФ
- ✓ Мы предлагаем отдых на лучших курортах и отелях (2500 отелей) в 22 странах мира
- ✓ Мы работаем с ведущими авиакомпаниями России
- ✓ Мы организуем групповые, индивидуальные, корпоративные, спортивные и VIP туры
- ✓ Мы предлагаем 7 дней в неделю, 24 часа в сутки онлайн заказ туров и билетов на регулярные рейсы по всему миру
- ✓ Мы оказываем качественное обслуживание в более чем 920 фирменных офисах продаж в 259 городах.»;

• установите еще два парных тэга <P> и </P> и введите второй абзац текста: «Мы с нетерпением ждем вас и будем рады встрече».

8. Сохраните Web- страницу в виде файла.

Для того:

- в меню программы **Блокнот** выполните команду **Файл=> Сохранить**;
- в диалоговом окне **Сохранение файла** выберите папку **Мои документы**;
- в качестве имени файла установите имя **index.htm**
- нажмите на кнопку **Сохранить**
- закройте окно программы **Блокнот**.
- войдите в свою рабочую папку и переместите файл **index.htm** в свою папку.



9. Загрузите файл **index.htm** в окно браузера для просмотра.

10. Изучите открывшийся документ. Найдите, где отображается текст, помещенный в различных тегах. Закройте файл.

Задание 2. Форматирование титульной Web- страницы.

1. Откройте файл в окне редактора **Блокнот**, выполнив команду контекстного меню **Открыть с помощью => Блокнот**;
2. Измените размер шрифта.

Размер шрифта меняют, помещая текст между тегов от <H1> (самый крупный) до <H6> (самый мелкий). Заголовок страницы целесообразно выделить самым крупным шрифтом, Для этого:

- поместите заголовок между тэгами <H1> и </H1>;
- выполните команду **Сохранить**;
- посмотрите, как выглядит документ в браузере;
- САМОСТОЯТЕЛЬНО установите размер шрифта для всех абзацев Web- страницы.

3. Отформатируйте текст

с помощью тега **FONT**.

Для этого:

- установите парный тег `<FONT >` перед тэгом `<H1>` заголовка страницы:
  - с помощью атрибута `COLOR` покрасьте заголовок в синий цвет, то есть введите команду:
  - установите парный тег `</FONT >` после тега `</ H1>`.
  - посмотрите, как выглядит документ в браузере;
  - **САМОСТОЯТЕЛЬНО** покрасьте текст абзацев в разные цвета.

#### 4. Задайте выравнивание абзацев.

Для этого:

- в поле тега `<H1>` заголовка страницы введите команду `<H1 align = "center">`, что обозначает выравнивание по центру
- в поле тега `<H>` первого абзаца введите команду `<H align "left">`, что обозначает выравнивание по левому краю
- в поле тега `<H>` второго абзаца введите команду `<H align = "right">`, что обозначает выравнивание по правому краю
- третий абзац выровняйте на свое усмотрение
- выполните команду Сохранить в редакторе Блокнот:
- посмотрите, как выглядит документ в браузере.

## VII. «Средства создания и сопровождения сайта».

### 1. Создание нескольких Web- страниц.

1. Создайте пустые Web- страницы «Контактные сведения», «Страны», «Виды туров» и, сохраните их под именами `kontakt.htm`, `strana.htm`, `tur.htm` в каталоге сайта.

Для этого:

- откройте окно программы Блокнот;
- введите следующий HTML- код:

```
<HTML>
```

```
<HEAD>
```

```
<TITLE> Заголовок страницы (Контактные сведения) </TITLE> </HEAD>
```

```
<BODY>
```

```
Содержание страницы (Контактные сведения)
```

```
</BODY>
```

```
</HTML>
```

- сохраните файл под соответствующим именем в папке сайта.
- посмотрите, как выглядит страница в браузере.

### 2. Создание гиперссылок.

1. Создайте на титульной странице тексты гиперссылок на каждую страницу сайта (так называемую панель навигации).

Для этого:

- откройте файл `index.htm` с помощью программы Блокнот;
- введите перед тэгом `</ BODY>` команду  
`<P ALIGN"center"> [Контактные сведения] &nbsp; [Страны] &nbsp; [Виды туров] </P >`;

- сохраните изменения в файле;

- посмотрите, как выглядит страница в браузере;

- с помощью неоднократного команды `<BR>` отпустите панель навигации вниз Web-страницы;

### 2. Установите для каждой гиперссылки адрес перехода.

Для этого:

- измените на титульной странице код панели навигации:

```
<P ALIGN"center">
```

```
[<A HREF= " kontakt.htm "> Контактные сведения </A>] &nbsp; [<A HREF = " strana.htm"> Страны </A>] &nbsp; [<A HREF = " tur.htm "> Виды туров </A>] </P>;
```

- сохраните изменения;
- посмотрите, как выглядит страница в браузере;
  - осуществите переход на соответствующие страницы сайта с помощью панели навигации.

### 3. Аналогично установите переходы со всех страниц сайта на титульную страницу.

Для этого:

• на соответствующей странице сайта перед тегом `</BODY>` введите команду: `<P ALIGN= "left"> <A HREF= " index.htm "> Вернуться на главную страницу </A> </P>`

- посмотрите, как выглядит страница в браузере;
- осуществите переход по гиперссылке.

### **3. Вставка изображений.**

#### 1. Установите картинку на титульную страницу сайта.

Для этого:

- скопируйте понравившуюся картинку в папку сайта;
- откройте титульную страницу, с помощью программы Блокнот;
- для вставки изображения воспользуйтесь тегом `<IMG>` с атрибутом `SRC`:  
`<IMG SRC= "название графического файла с расширением">`
- сохраните изменения;
- посмотрите, как выглядит страница в браузере;
- дополните тег `<IMG>` атрибутами размера, указав в качестве ширины и высоты значения для своего рисунка:

`<IMG SRC=" название файла с расширением" width= "135" height = "160">`

#### 4. Работа со списками.

##### 1. Создайте в файле strana.htm маркированный список.

Для этого:

- откройте файл **strana.htm** с помощью программы **Блокнот**;
- установите парные теги маркированного списка `<UL>` и `</UL>`;
- введите список название стран, туры в которые осуществляет ваша турфирма, выделяя каждый пункт списка парными тэгами `<LI>` и `</LI>`;
- сохраните изменения;
- посмотрите, как выглядит страница в браузере.

##### 2. Создайте в файле tur.htm нумерованный список.

Для этого:

- откройте файл **tur.htm** с помощью программы **Блокнот**;
- установите парные теги нумерованного списка `<OL>` и `</OL>`;
- введите список виды туров, предоставляемые вашей турфирмой, выделяя каждый пункт списка парными тэгами `<LI>` и `</LI>`;
- сохраните изменения;
- посмотрите, как выглядит страница в браузере.

#### 5. Самостоятельная проработка деталей.

1. Заполните данными пустые страницы сайта.
2. Расположите названия страниц сайта по центру.
3. Установите горизонтальную линию после названия на страницах сайта.
4. Вставьте изображения на пустые страницы сайта.
5. Установите фоновый цвет для всех страниц сайта.

## **VIII. «Способы информирования клиентов».**

*Теоретическая часть:*

Начать туристический бизнес несложно, главное на нем закрепиться и зарекомендовать себя, как серьезную и престижную турфирму. Сейчас везде и всюду

господствует высокая конкуренция, поэтому необходимо экспериментировать с различными способами привлечения клиентов. Изначально молодые бизнесмены не всегда могут позволить рекламу своей турфирмы. К тому же, необходимо знать несколько правил, которые помогут вам привлечь клиентов и обойти конкурентов. Рассмотрим их поподробнее.

1. **Самым простым и эффективным способом привлечения клиентов** является использование «**сарафанного радио**». Если вы собираетесь открыть собственную турфирму, то, прежде всего, **необходимо рассказать об этом всем своим родственникам, друзьям и знакомым**, которые, в свою очередь, разнесут это весть по своим знакомым, и так до первого потенциального клиента, способного написать очень полезный отзыв по вашей работе.

2. Если вы готовы внести немного денег в раскрутку собственной туристической фирмы, то **недорогим и очень эффективным способом** привлечения клиентов станет для вас **контекстная реклама**. Сегодня практически каждый человек активно пользуется Интернетом, а значит, и поисковыми системами, изучая нужную информацию. Вы только представьте себе: какой-нибудь пользователь зашел, к примеру, в Google, ввел какие-нибудь слова, которые связаны с отдыхом и поиском туров, а **справа от выдачи ссылок на тематические сайты будет располагаться реклама вашей турфирмы**.

И если его интересуют, к примеру, «горячие туры в любую точку земного шара с высоким качеством обслуживания», то он обязательно зайдет на ваш сайт, ознакомится с предоставляемыми услугами и воспользуется вашим предложением. Заказать продвижение сайта через контекстную рекламу и другими способами можно у специализированной компании или воспользоваться услугами фрилансеров.

3. Одним из самых эффективных способов раскрутки туристических фирм является **создание групп в социальных сетях и блогов в специальных бесплатных сервисах**. В них можно вкратце описать всю интересную информацию о вашей туристической фирме и опубликовать несколько самых выгодных предложений. Представьте себя туристом, который заинтересован в качестве обслуживания и приятном времяпрепровождении в полете, и напишите обо всем, что может привлечь потенциального клиента именно к вам. Во многих ресурсах есть списки интересов, в которых видно, сколько раз была просмотрена ваша тема. Следует отметить, что привлекает клиентов **не только красочное описание вашего выгодного предложения, но и комментарии к нему**. Поэтому позаботьтесь о том, чтобы кто-нибудь регулярно просматривал ваши группы и блоки, отвечал на комментарии читателей, давал полезные консультации и приглашал новых клиентов. Анализируйте все, о чем беседуют ваши читатели, поскольку это позволит внести какие-либо корректировки в ваше предложение и разработать более эффективные способы привлечения клиентов, о которых еще никто не знает. К примеру, некоторые клиенты предлагают заманчивые скидки.

Готовы ли вы пойти на такое? А может быть стоит описать про новые интересные маршруты для экскурсионных туров? Большинство клиентов уверены в том, что различие предложений в турфирмах заключается в цене, а не в содержании. Ваша задача – доказать обратное.

4. Придумайте самое **оригинальное, запоминающееся** и привлекательное **название вашей туристической фирмы**. Помните, что первое впечатление о вашей турфирме зависит именно по ее названию, благодаря которому клиент решает: обращаться ли ему туда или искать что-нибудь посерьезнее. Большинство туристических фирм имеют слишком банальное название, в котором обычно присутствует приставка – тур. Яркое и запоминающееся **название даст вам колоссальное преимущество среди конкурентов**.

5. Привлекательность турфирмы для клиентов во многом зависит от его расположения. Постарайтесь сделать так, чтобы клиентам было удобно подъехать к вам не только на личном, но и на общественном транспорте. В любом случае следует **развесить различные указатели на столбах, заборах и близлежащих домах**. Так вы не только

поможете приехавшим клиентам из отдаленных районов найти вас, но и привлечете окружающих жителей. Самое главное правило в привлечении клиентов заключается в том, чтобы привлечь на себя внимание любыми способами. Однако перед тем, как рекламировать свою турфирму, следует подумать, чем можно заманить клиентов именно к себе, а значит, позаботиться о том, чтобы именно у вас можно было получить все то, чего нет у конкурентов.

6. **СМС сообщения** - это еще один способ донести любую информацию большому количеству людей в самые кратчайшие сроки. В отличие от телевизора, радио и электронной почты мобильный телефон всегда находится под рукой. Большинство туристических компаний считают СМС-рассылку одним из способов привлечения новых клиентов, а также хорошим способом информирования о новостях и выгодных акциях постоянных туристов. При достаточно низкой себестоимости такая рассылка является одним из самых эффективных способов рекламы и имеет ряд несомненных преимуществ.

SMS оповещение помогает туроператорам сообщать в о «горящих» турах, открытии новых офисов, специальных предложениях, а также поздравлять с праздниками и организовать СМС-розыгрыши. Все это навеивает клиенту мысль об отдыхе и приобретении тура через туристическую фирму. В любом случае, туристическим фирмам необходимо выделять средства на рекламу и информирование о скидках, акциях и «горящих» турах как постоянных, так и потенциальных клиентов, а рассылка - это самый малобюджетный и быстрый способ. СМС-ка, в отличие от электронного письма не попадает в «спам», к тому же все читают СМС гораздо чаще, чем электронные письма. Кроме того, постоянные клиенты, которых туристическая фирма информировала о выгодных предложениях рассылают сообщения своим знакомым, тем самым делая рекламу и привлекая новых клиентов. Преимущества СМС рассылки для туристов также очевидны, в случае если появляется «горящая» путевка по выгодной цене, они оперативно получают информацию о ней и имеют возможность быстро забронировать тур.

### Примеры отправляемых SMS - сообщений:

1. «Суперакция. Только в апреле при покупке тура в нашей компании, Вы получите 10% скидку!!! Тел. +74951112233, адрес,....»

2. «Уважаемый Иван Петрович, Поздравляем Вас с Днём Рождения и желаем счастья и благополучия Вам и всем вашим близким. Сегодня для Вас действует специальная скидка в 10%».

### Практическая часть

#### 1. Шаг

1. Загрузить сайт: <http://www.terasms.ru>
2. Изучить способы смс-оповещения при помощи данной системы.
3. Опишите достоинства и недостатки данной системы.
4. Сформулируйте по одному примеру смс по следующим поводам:
  - о новых турах и «горящих путевках»;
  - массовых рассылок о появлении новых услуг или открытии новых офисов;
  - поздравлений клиентов с праздниками и Днями Рождения;
  - мобильных купонов со скидкой или специальными предложениями;
  - рассылки напоминаний, важных для абонента и компании;
  - приглашений на праздники, вечеринки, концерты;
  - уведомлений о статусе заказа: поэтапное информирование клиента о степени готовности документов;
  - уведомлений о готовности путёвки;
  - оповещение по купленному туру, изменение в расписании рейса;
  - рассылка с благодарностью за купленную путевку, пожелание хорошего отдыха;



– оповещение о специальных скидках, маркетинговых, рекламных акциях туроператора.

2. Изучите возможности проведения СМС-рассылки средствами интернет и впишите в таблицу названия сайтов, предоставляющих данные услуг и их сравнительную стоимость.

#### **IX. «Поиск и анализ информации о турпродуктах и туристских услугах»**

№ п/п	Название сайта	Стоимость услуг

##### *Теоретическая часть*

Использование Интернет-технологий можно рассматривать как перспективное направление в российском туристском бизнесе.

Продвижение по этому пути сдерживается как объективными, так и субъективными причинами. К первым относятся недостаточно широкое распространение Интернета в России по сравнению с другими странами. К примеру, в России число подключений в 15- 20 раз меньше, чем в США. Кроме того, играют свою сдерживающую роль некачественные линии связи, Отсутствие системы электронных платежей, невысокое доверие пользователей к виртуальным агентствам и т. п.

Ко второй причине можно отнести недостаток профессионально подготовленных сотрудников турфирм, способных организовать и обеспечить работу Интернет-технологий. Кроме того, туристские сайты часто не удовлетворяют так называемому требованию «трех кликов», которое состоит в том, что посетитель сайта должен найти нужную ему информацию не более чем за три клика мышкой. В противном случае нет никакой гарантии, что потенциальный турист не будет потерян.

К сожалению, большинство российских туристских сайтов перегружено информацией, загружается очень долго, отсутствует система эффективного поиска, обновление производится нерегулярно и т. п.

К недостаткам российских сайтов следует отнести также и то, что они в большинстве своем работают не в режиме on-line, Т. е. отображения реальной информации о наличии места немедленного подтверждения бронирований, а в режиме off-line, когда поступающие с сайта по электронной почте заявки вручную обрабатываются менеджерами. Travel.ru. Сервер существует с 1997 г., средняя посещаемость -45-60 тыс. чел. в месяц, причем в будние дни его посещают до 5 тыс. чел., в выходные - около 3 тыс. чел. Содержит базу данных о 4,5 тыс. турагентствах России и других стран и более 3 тыс. туров. Забронировать тур можно либо прямо на сайте, либо обратившись непосредственно в организующую его фирму. В каталоге «Агентства» можно зарегистрироваться бесплатно, реклама тура стоит 30-50 долл. в месяц. Цена баннерной рекламы - 3 - 25 долл. за тысячу показов.

Tours.ru. Сервер «100 дорог» существует с 1996 г., создан фирмой «Арим-Софт». Первый вариант сайта был продемонстрирован на весенней туристической выставке Mitt-96, и с тех пор он участвует во всех крупных туристических выставках. Средняя посещаемость сайта -- 30-40 тыс. чел. в месяц. Постоянная аудитория представлена в основном турфирмами, которые посещают сервер не реже одного раза в неделю.

Этот сервер наиболее информативен, так как содержит базу данных о 2700 турфирмах, более 150 странах, 100 тыс. объектов на всех континентах, предоставляет возможность получить консультацию, касающуюся юридических аспектов туризма и др. В разделе стран дана подробная информация с описанием страны, а также рассказы туристов, которые ее уже посетили. В разделе погоды представлены подробные метеосводки погоды в более чем 100 городах мира на 3 - 4 дня вперед. В разделе туров представлены предложения туристских фирм, сгруппированные по странам, видам

туризма (отдых, экскурсии, лечебные и т. п.), отсортированы по цене. Здесь же посетитель сайта может посмотреть программу тура и произвести on-line бронирование, заполнив соответствующую форму. Если клиент не смог себе выбрать нужное предложение, то он может поискать фирму, которая окажет нужные ему услуги. На сервере действует раздел горящих путевок. Представлены описания более 2 тыс. отелей.

Согласно исследованиям КОМКОН 2 сервер «100 дорог» входит в 60 самых известных сайтов российского Интернета. В Конкурсе «Инвестиционное исследование», проводимом в 1999 г., сервер «100 дорог» был признан самым инвестиционно привлекательным проектом из более чем 100 российских сайтов-участников. Он был награжден премией «Лидеры российского турбизнеса-2001» в номинации «За лучший сайт года в области туризма».

Mayakinfo.ru. Существует с 1998 г. Средняя посещаемость --1525 тыс. чел. в месяц. В нем содержится информация о 125 странах, 600 компаниях, а также предложения ведущих турфирм России и зарубежья, дана информация об организациях, занимающихся оформлением виз и загранпаспортов, продажей и бронированием авиа- и железнодорожных билетов. Заявку на услугу можно оформить непосредственно на сервере или связавшись с турагентством напрямую по телефону или электронной почте. На сайте представлены также адреса и телефоны иностранных посольств, подборка документов, регулирующих туристическую деятельность в России, советы юристов, образцы анкет и договоров, необходимых для оформления паспортов и путевок. Совместно с юридической компанией «Туристический маяк» ведет раздел «Сонеты юриста», в котором публикуются бесплатные открытые консультации по правовым аспектам туризма. Цена строчной рекламы составляет от 37 доля. в месяц, размещение баннерной рекламы -- от 2,5 доля. за 1000 показов.

Tos.ru. Сервер «Туристская информационная система» характеризуется еженедельной посещаемостью более 1000 чел. Информация в каталоге турфирм размещается бесплатно, стоимость баннерной рекламы составляет 10 доля. за 1000 показов. Можно также создать свой мини-сайт или использовать технологию инициативной рекламы. В этом случае вся информация размещается бесплатно, а при осуществлении продаж при помощи этой рекламы взимаются небольшие комиссионные (1-2 %).

Travel-net.ru или rtn.ru. Российская туристическая сеть (РТС) туристский портал объединяет российские туристские серверы и реализует единую систему управления и перекрестных ссылок, позволяет легко перемещаться между серверами в поисках информации.

Turgid.ru. «Туристический гид» - специализированный туристский информационно-поисковый каталог с ежедневно обновляемыми туристскими новостями и событиями. В нем представлены предложения ведущих турфирм, обеспечена возможность бронирования турпутевок через Интернет, содержится информация об оформлении виз, загранпаспортов, страховок, об обучении за рубежом и т.д.

All-hotels.ru. На сайте представлена информация по гостиницам России и зарубежья. После регистрации и получения пароля возможно бронирование мест в отелях как по e-mail, так и по факсу с подтверждением по e-mail. Для турагентств по запросу в течение 24 ч подбирается подходящий вариант размещения с дополнительными скидками. На нем можно получить справочную информацию о расписании движения самолетов и об авиабилетах по всему миру. В разделе «Полезные ссылки» представлены информация о субъектах Российской Федерации и серверы правительств республик, областей, краев. В разделе «Добро пожаловать в Москву» можно получить информацию о репертуарах театров, о музеях, экскурсиях и заказать билеты по e-mail.

Glavagentstvo.fas.ru. Сайт содержит информацию о расписаниях авиарейсов и бронировании авиабилетов по России, СНГ и международных, а также сведения о турах, погоде и пр. Производится бесплатная доставка билетов, не взимаются деньги за услуги

бронирования, имеется возможность бронирования номеров в гостинице «Аэрофлот». Подтверждение об этом отправляют на электронный адрес заказчика.

Russia-travel.com. Сайт на английском языке, ориентированный на иностранцев. Для въезжающих в страну описаны условия въезда в Россию (правила оформления въездной визы, а также даются необходимые сведения о валюте, напряжении в сети и т. п.). Также на сайте представлена информация по истории, искусству и архитектуре России различных эпох, транспорту, активному отдыху, пригодятся впечатления туристов, имеется возможность увидеть сайты провинциальных городов и посмотреть региональные сайты. На сайтах Москвы и Санкт-Петербурга даны списки отелей для размещения без возможности бронирования.

Travel.spb.ru, Hotels.spb.ru. На сервере «Весь туристский Санкт-Петербург», который поддерживает фирма «НотаБене», можно получить информацию практически по всем аспектам туристской жизни города, забронировать номер в гостинице, билеты, арендовать автомобиль, выбрать экскурсионный тур. Бронирование происходит по запросу с подтверждением по электронной почте.

Этот сервер предназначен в основном для зарубежных гостей, оформлен на английском языке и позволяет выбрать и зарезервировать любой отель.

City.ru. На сервере «Российские города» представлена информация о городах и регионах России: отели, карты регионов, фотографии, список переименованных городов, список российских серверов самой разной тематики.

Chemodan.ru. Информация, размещенная на этом сайте, описывает порядок оформления и получения необходимых для заграничного путешествия документов, например, какие документы нужно предоставить для оформления временных поездок за границу, а какие для выезда на постоянное жительство, каковы размеры государственных пошлин и что может служить причиной отказа, правила получения виз в наиболее часто посещаемые страны.

В разделе «Путешествуем дешево» собраны сведения о том, как сэкономить на железнодорожных билетах, проживании и проезде в общественном транспорте, лишь немного уступив в комфорте.

Travel.ipclub.ru. Сервер «Вокруг света» представляет собой электронную доску объявлений туристских фирм. Посещаемость сервера - около 4 тыс. чел. каждую неделю. Основные его разделы «Страны», «Турфирмы», «Авиабилеты» и «Специальные предложения». При указании названия интересующей страны вы дается таблица с информацией об имеющихся турах - программа поездки, тип тура, фирма-организатор, стоимость. Информационная насыщенность разделов невелика. На сайте представлен конвертор мировых валют. Размещение баннерной рекламы на сервере «Вокруг света» стоит всего 80 долл. в месяц. Размещение краткой информации о туре в таблице обойдется агентству в 4 долл. в месяц.

Tournews.ru. «Магазин горящих путевок» содержит информацию о горящих Турах и тех фирмах, которые их реализуют, а также обширную справочную информацию о странах и курортах, описание отелей, туристские новости и др. Здесь представлены разделы «Право в туризме», «Оффшоры», FAQ, «Заказ тура», «Туристический СНАТ», «Советы бывалых» и др.

Redphone.ru. Справочная служба по туризму «Красный телефон» содержит информацию о туристских фирмах, описания туров, список организаций, предлагающих услуги по оформлению виз, загранпаспортов и приобретению авиабилетов, а также информацию по странам, городами курортам.

Lemon.ru. Электронная туристская биржа представляет тысячи подробных предложений с ценами и координатами поставщиков услуг. Фирмы - тур участники биржи ежедневно получают и могут публиковать бесплатно свои объявления в бюллетене.

Travelexpert.ru. Сервер правовой поддержки туристского бизнеса организован юридическим агентством Persona Grata для оперативной и компетентной помощи

участникам турбизнеса. Он содержит следующие разделы: «Библиотека» (нормативно-правовые акты, регулирующие турбизнес), «Эксперт» (комментарии к разделам и нормативам), «Юридические услуги» (перечень услуг сервера для предприятия туристского профиля), «Конференция» (ответы на интересующие вопросы по регулированию туристского бизнеса), «Новости», «Доска объявлений» и др. Доступ к разделам сервера «Библиотека» и «Эксперт» платный. Все остальные разделы сервера свободны для доступа и дают возможность пользователю ознакомиться с новостями законодательства.

Travelweb.com. Сервер создан в 1994 г., и на сегодняшний день он является одним из самых мощных и посещаемых туристских Интернет-ресурсов - 63 тыс. визитов осуществляется ежедневно. В нем представлена детальная информация по всем ведущим гостиничным цепочкам и авиакомпаниям, в базу данных включены сведения о 22 тыс. отелей в 165 странах мира с указанием их расположения на карте и фотографии отелей, данные о 380 авиакомпаниях. Сервер предоставляет возможности резервирования гостиниц, авиабилетов, аренды автомобилей в режиме реального времени. Интересующую гостиницу можно выбрать по различным критериям - городу, названию, принадлежности к сети, набору услуг. В нем реализована система поиска по клиентскому запросу и встроена подсистема «Low prices» для поиска сегментов с минимальными тарифами TravelWeb -- единственный из подобных разделов в Интернете, который напрямую связан с серверами многих гостиничных сетей. Причем выбор отелей для бронирования примерно в два раза меньше, чем в ведущих КСБ. Другое важное отличие TravelWeb - возможность бронирования услуг без указания пароля и номера кредитной карты.

Hotelworld.com. Это широко известный сайт по отелям, позволяющий бронировать места в более чем 9 тыс. отелей в 204 странах мира. По каждому объекту приводятся подробная текстовая информация, фотографии гостиницы, тарифы rack rates. Реализована система поиска: quick search - быстрый, worldwide hotel search - по шаблонному запросу и atlas -- по интерактивной карте (страна-город -отель). Самим гостиницам предлагаются достаточно гибкие условия подключения, а также предусмотрены специальные режимы самостоятельной работы отелей с сайтом: обновления цен, установки эксклюзивных тарифов, установки доступности номеров, подготовки отчетов по броням. К базе данных сайта подключены все ведущие глобальные системы бронирования.

Holidaynet.com. Holidaynet -- своеобразный Интернет-магазин путешествий для индивидуальных туристов. Здесь представлены все основные туристские направления и курорты (гостиницы, транспорт, прокат автомобилей, магазины, рестораны, развлечения, курсы валют, прогноз погоды и т. п.), дается информация по различным видам туризма (пляжный, приключенческий, свадебный и т.д.). По наиболее популярным курортам можно посмотреть видеоклипы. Есть возможность «holiday shopping» -- бронирования турпакетов, гостиничных мест в режиме реального времени. Для начинающих пользователей на сервере имеется специальный режим обучения процессу бронирования. Реальное резервирование услуги производится только после указания номера кредитной карты.

Сервер содержит базу данных по 60 странам. Благодаря удобной системе поиска необходимую информацию можно выбирать по 21 критерию.

TravelNow. Это один из первых туристских сайтов, появившихся во всемирной сети в середине 1990-х гг. В 1998 г. он был отмечен международной наградой World Travel Awards в номинации «Лучший раздел по туризму в Интернете». Посетители сервера могут найти здесь информацию о гостиницах, круизах, прокате автомобилей, расписания авиарейсов, сведения о стоимости авиабилетов и т. п.

Наиболее посещаемый по статистике гостиничный раздел сервера содержит сведения о 30 тыс. объектов размещения, расположенных в 5 тыс. городов мира. 78

По каждому отелю помимо текстового описания приводятся слайды, указания местоположения на карте, список предлагаемых услуг и т. д. Бронирование выполняется

путем заполнения простого шаблона с указанием требуемой категории гостиницы, набора услуг, приемлемого ценового диапазона и других критериев. В разделе «Авиакомпании» имеется возможность обратиться к информации консолидаторов рейсов, предлагающих выгодные договорные цены на билеты.

Expedia.com. Сайт создан компанией Microsoft и предлагает обширную информацию для туристов и специалистов турбизнеса. Ресурсы сайта -- рейсы 450 авиакомпаний, 40 тыс. отелей, около 50 автопрокатных компаний -- базируются на базе данных глобальной компьютерной системы бронирования Worldspan. Сайт занимает первые места в Интернете по объемам бронирования Туров и посещаемости. Главные рубрики - «Турагентство» (бронирование гостиниц, авиабилетов, автомобилей), «Журнал» (советы туристам), «Туристские ресурсы», «Новости» (скидки на туруслуги, популярные маршруты, новые отели, образовательные программы и т. д.). Для выполнения бронирования пользователям необходимо пройти бесплатную предварительную регистрацию. Для агентств имеется возможность профессиональной работы на сервере по отдельному выходу (с паролем).

Viztravel.com. Это лучшая Интернет-система для бронирования деловых поездок. Провайдером сайта выступает один из крупнейших в мире туристских концернов Rosebluth International. Реализованы следующие функциональные режимы - бронирование деловой поездки, планирование встречи, получение информации о городах, отелях, ресторанах, погоде и т. д. Работа на сайте требует прохождения обязательной регистрации.

«Академсервис» - туроператорская компания, которая в апреле 1997 г. открыла на своем Интернет-сервере систему резервирования собственных туров. Теперь любое агентство может посмотреть на сервере список туров, выставленных компанией на продажу. Описание каждого тура в списке включает название страны, курорта, отеля, дату начала тура, его продолжительность, состав пакета услуг, стоимость в расчете на одного туриста.

Список туров по желанию пользователя можно ограничить для просмотра по заданным критериям. Просматривая список, клиент может более внимательно ознакомиться с предполагаемым местом отдыха и услугами во время поездки. Стоит только нажать кнопки в соответствующих полях тура - и становятся доступными страницы, содержащие подробное описание страны, курорта, отеля, пакета услуг.

Пользователь может сам оценить вероятность приобретения, понравившегося ему тура. В списке в зависимости от наличия мест каждому туру присвоен определенный статус («в свободной продаже», «по запросу», «на листе ожидания», «продажа остановлена»), который поддерживается автоматически за счет интерфейса, существующего между базой данных туров, выставленных в Интернете, и базой данных системы «Тоигорега\_tor-2000», с которой работают операторы продаж «Академсервиса». Таким образом, каждое бронирование тура клиентом приводит к переоценке статуса этого тура, выставленного в Интернете. Такая технология бронирования туров в режиме реального времени, разработанная компанией «Интурсофт», теперь предлагается любому туроператору, имеющему свой собственный сервер или готовому разместить информацию о своих турах на сервере «Академсервиса». Работа пользователя в системе резервирования завершается заполнением специальной формы по выбранному туру, в котором фактически нужно лишь проставить реквизиты туристов (остальные параметры заявки учитываются системой автоматически). Так как это бронирование производится непосредственно на сервере, заявка поступает к ответственному оператору продаж спустя считанные мгновения. Одновременно пользователь получает указание, в течение какого времени (в зависимости от наличия мест) он должен совершить платеж для клиентов работа с системой бесплатная. Более того, агент «Академсервиса», бронируя туры через Интернет, получает по 5 доля за каждого отправленного туриста дополнительно к агентской комиссии.

Система объединяется с турагентским пакетом «Travel Office-2000», распространяемым компанией «Интурсофт».

В этом же направлении работает система взаимодействия туроператоров с турагентами «Тур Резерв», разработанная компьютерной фирмой «Аримсофт», известной по выпуску программ, автоматизирующих работу туристского офиса. Также можно назвать системы: «ТИС-Навигатор», «100 дорог», «Пагамель», «Красный телефон» и др. И это далеко не весь список действующих сегодня в Интернете туристских информационных систем.

На российском туристском рынке успешно работают и зарубежные системы резервирования. Выше уже было сказано о такой деятельности глобальной КСБ WORLDSPAN, кроме того, свои представительства на территории России имеет и система Amadeus, одна из ведущих в Европе систем бронирования гостиничных номеров «Fidelio» и некоторые другие. Кроме того, в Интернете действуют российские туристские узлы (серверы): «Аримсофт-ноигв», «Globus», «Телепорт-туризм», «Туристическая ярмарка».

81

«Аримсофт-tours» - это наиболее известный российский туристский сервер. Он был открыт в Интернете в октябре 1996 г. компьютерной фирмой «Аримсофт». Сервер разбит на несколько тематических разделов: «Туры», «Новости», «Страны», «Фирмы», «Пресса» и другие. В разделе «Туры» приводится краткая информация по зарубежными внутренним российским маршрутам (продолжительность тура, гостиница, питание, экскурсии, транспорт, цена). Причем предложения турфирм размещаются бесплатно. В разделе «Полезная информация» даются сведения о туристских выставках, расписания авиарейсов, адреса посольств и авиакомпаний, список фирм с приостановленной лицензией. В то же время, как и у многих других российских серверов, встречаются разделы с весьма краткой или не обновленной информацией. Это наиболее содержательный российский туристский сервер, имеющий удобный интерфейс и систему поиска.

К другим популярным туристским серверам относятся:

world-tourism.org -- информационный раздел Всемирной туристской организации (ВТО). Здесь представлены информация национальных туристских администраций 75 стран, входящих в ВТО, статистика;

tourism.ru - главный туристский сервер России;

citynet.com - крупнейшая база данных с описаниями городов и стран всего мира;

travel.net содержит сведения по всем странам, даются статьи по культуре, истории, полезные адреса, приводятся видовые слайды. Имеются подразделы, авиакомпании, агентства, страны и «горящие» поездки;

worldhotel.com - обширный туристский раздел, который делится на подразделы, включает: гостиницы, авиакомпании, прокатные фирмы, круизы, железнодорожные туры, справочники курсов валют, погода и т. д.;

hotels.net содержит информацию о гостиницах и гостиничных сетях. Система поиска по названию отеля или адресу;

travelocity.com - компьютерное бронирование всех сегментов тура через Интернет позволяет получить подробную информацию. В карточке бронирования обязательно указание номера кредитной карты клиента;

asiatravel.com содержит подробную красочную информацию о туризме в странах юго-восточной Азии;

africaonline.com - экзотический сервер с информацией об Африке и африканскими новостями;

vtourist.com - виртуальный турист. Туристские справочники содержат: несколько карт, информацию по истории, культуре страны, климате, слайды основных достопримечательностей, аудиофайлы;

nearnet.gnn.com/mkt/travel/center.html - мировые центры туризма, полезен для индивидуальных туристов;

leisureplan.com содержит информацию по разделам: отели, туры, достопримечательности, прокат автомобилей;

globus.ru - страноведческий сервер, содержащий описание стран, в том числе историю, религии страны, язык, валюту, климат, основные экскурсионные объекты, интерактивные географические карты, а также предложения туристских фирм, описания туров, туристские маршруты;

columb.ru - международный туристический клуб «Колумб» содержит страноведческую информацию о 90 странах с описанием визового и таможенного законодательства, режиме пребывания, валюте, часовом поясе, турах;

karipat.ru содержит информацию о странах и туризме, в частности даны Сведения по истории страны, описаны климат, достопримечательности, города и курорты страны, отели, цены, транспорт, приводятся карты и схемы, сведения об авиарейсах и др.;

etour.ru - «Путешествия и отдых» предоставляет информацию о странах и регионах. Имеются разделы «География», «Климат», «Природа», «Виза», «отдых», «Транспорт», «Деньги», «Праздники», «История» и другие, а также доступны сведения о прогнозе погоды, занимательные новости, предложения турфирм;

equator.ru -это каталог «Экватор» разнообразных туристских ресурсов. В него включено около 30 различных рубрик;

inturion.ru --это справочник по международному туризму, содержащий сведения о правительствах, валюте, турагентствах, гостиницах, местных достопримечательностях. Обеспечивает поиск по регионам, странам, городами интерактивны м картам;

btr.ru -деловой туристический портал;

tourbase.ru - московский туристский сервер;

navigator.ru - электронный журнал «Навигатор» посвящен путешествиям, международному туризму, достопримечательностям различных стран;

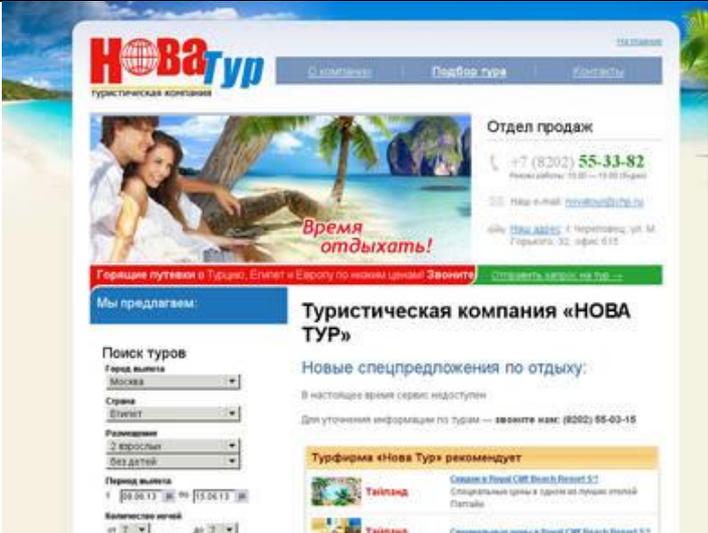
resort.ru содержит информацию о пансионатах и домах отдыха, подробное описание каждого из наиболее популярных рекреационных районов. В рубрике «Медицина» содержится информация об уникальных современных методиках диагностики и лечения заболеваний;

museum.ru -сервер «Музеи России»;

rosprint.ru/art/museum/pushkin/ - музей им. А. С. Пушкина;

### *Практическая часть*

1. Впишите название сайта по его скриншоту.

№	Скриншот	Название сайта
•		

	<p>"Путешествовать легко"</p> <p><b>Автобусные туры из Череповца</b></p> <p>8 (8202) 61-22-27, 61-03-83</p>  <p>● ГЛАВНАЯ ○ МНОГОДНЕВНЫЕ ТУРЫ ○ ТУРЫ НА ВЫХОДНЫЕ ○ ТУРЫ ДЛЯ ГРУПП ○ ИНФОРМАЦИЯ</p> <p><b>Скидка 10%</b></p> <p>10-10! Для большой компании! Соберай друзей и получай скидку! Подробнее по телефону 61-22-27</p> <p><b>-10%</b></p>  <p>Новые туры</p>	
	<p><b>Intourist 87</b> Thomas Cook</p> <p>Выберите город   Санкт-Петербург</p> <p>Агентствам 8 (495) 933-55-77   Адреса и контакты Туристам 8 (495) 775-00-00; 8 (800) 333-44-33</p> <p>17 мая 2016 1 USD = 66,873 руб 1 EUR = 74,8240 руб</p> <p>Акции   Хиты продаж   Где кушать   Страны   Информация   Туристам   Агентствам</p> <p>Город отправления: Санкт-Петербург Страна: Россия С перелетом / Без перелета Дата заезда с: 17.05.2016   Взрослых: 2   Детей: 0 Продолжительность ночей от: 7   до: 7</p> <p><b>Объединение пенсионеров КУРОРТ Пицунда</b> Полностью обновленные 4 корпуса в 2016 году! ЕВРОРЕМОНТ</p> <p>Моментально подтверждение</p> <p>Расширенный подбор тура</p> <p>Билеты на чартеры   Город отправления: Санкт-Петербург   Страна: Болгария   Город: Бургас</p> <p>Дата с: 27.05.2016   Продолжительность(ночей) от: 0   Взрослых: 1   Детей до 2х лет(взрослый): 0</p> <p>Искать</p>	
	<p><b>Бюро Путешествий МАНДАРИН</b></p> <p>Горящие туры</p> <p>Санкт-Петербург</p> <p>Тайланд   Любый курорт</p> <p>Вылеты: 24.05 - 01 - 30.05   7-14 дней</p> <p>Категория: 1 * 2 * 3 * 4 * 5 * No Category</p> <p>Рейтинг от: Не   Любый тип авиалайнера</p> <p>Возрасть: 2 - дата: 0</p> <p>Искать туры</p> <p>ТУРЫ ОТ 1000 руб</p> <p>БЕСПРОЦЕНТНАЯ РАССРОЧКА ОПЛАТЫ ТУРОВ</p>	
	<p>(8202) 517-527 517-547 615-608</p> <p>Открой свой мир!</p> <p><b>КОЛУМБ</b> ТУРИСТИЧЕСКАЯ ФИРМА</p> <p>Главная   Туры из Череповца   Прямые вылеты из Череповца   Услуги   Россия и СНГ   Зарубежье   Круизы   Инфо</p> <p>Добро пожаловать на сайт турфирмы «КОЛУМБ» Череповец!</p> <p>С настоящего времени вводится динамическое ценообразование на сборные автобусные экскурсионные туры с выездом из Череповца. Цена фиксируется при бронировании и предоплате 30% от стоимости тура. ПРОСИМ УТОЧНЯТЬ СТОИМОСТЬ ПРИ БРОНИРОВАНИИ.</p> <p>График работы Летний (Апрель - Октябрь) Пн - Пт (10:00 - 18:00) Сб (11:00 - 15:00) Вс (Выходной)</p>	
	<p><b>Турфирма ТРОИКА Череповец</b> 18+</p> <p>ул. Ленина, 39, офис 8, 2-ой этаж Тел. (8202)518-519, +7 951 734 98 99</p> <p>Полбор тура   Скидки   Россия   Скандинавия   Визы   Обучение   О нас   Контакты   Круизы</p> <p>Главная   О нас   Подобрать тур   Расписание авиалайнов   Справочник туриста   Новости   Полезные ссылки   Расклады туриста</p> <p>Скидка 1... 3% при заказе тура с нашего сайта</p> <p>Мы ВКонтакте</p> <p>ИД: 632117736 Дмитрий ИД: 339316175 Оксана</p> <p>Марк Твен сказал: "На смертном одре мы будем жалеть о двух вещах - что мало любили, и мало путешествовали".</p> <p>Наш новый сайт!</p> <p>У нас начал работу сайт с новой системой работы тураоптимизации</p>	



2. Выбрать один из указанных сайтов зайти на него сделать несколько записей со скриншотами

№ п/п	Вопрос, ответ	Скриншот
	Русское название сайта:	
	Адрес сайта:	
	Фирменные цвета сайта:	
	Примеры информации на титульной странице сайта	
	Сколько вкладок на сайте	
	На какой из страниц сайта информации о бронировании тура	

Сделайте вывод по работе.

Вопросы для обсуждения

1. Информационные технологии, являющиеся инструментом повышения эффективности деятельности субъектов туристической отрасли.

2. Субъекты туристической инфраструктуры и взаимодействие друг с другом, находясь на определенном расстоянии друг от друга, сетевые технологии взаимодействия.
3. Изучение популярных туристических сервисов в Интернет. Туристические виртуальные сообщества.
4. Обзор функциональных возможностей прикладных программ в сфере туризма и СКС.
5. Автоматические системы бронирования и резервирования.
6. ИТ электронной демократии. ИТ в органах госвласти.
7. Проблемы инсайдеров и аутсорсинга.
8. Разработка современных ИВС
9. Порталы Рунет в сфере ИТ.
10. Суперпроекты ИТ в сфере ГМУ.
11. Системы электронного документооборота (СЭД), геоинформационные системы и ГЛОНАСС в сфере ГМУ
12. Сайты и порталы в органах государственной власти России и в сфере ГМУ
13. Концепция электронного правительства (опыт стран мира). Электронное правительство в России. Электронное правительство в регионах России. Электронное правительство в муниципалитете. Электронные госуслуги в РФ.

## **Учебная литература**

### **1. Основная литература**

1. Мещихина, Е.Д. Эффективность информационных технологий: учебное пособие / Е.Д. Мещихина; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483738>
2. Исакова, А.И. Основы информационных технологий: учебное пособие / А.И. Исакова; Министерство образования и науки Российской Федерации. - Томск: ТУСУР, 2016. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=48080>
3. Акмаева, Р.И. Менеджмент: учебник / Р.И. Акмаева, Н.Ш. Епифанова, А.П. Лунёв. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2018. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=491959>
4. Бирюков, А.Н. Процессы управления информационными технологиями / А.Н. Бирюков. - 2-е изд., испр. - Москва: Национальный Открытый Университет «ИНТУИТ», 2016. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=428949>
5. Матвеева, Л.Г. Информационный менеджмент: учебное пособие / Л.Г. Матвеева, О.А. Чернова; Министерство образования и науки РФ, Южный федеральный университет. - Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2016. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493240>

### **2. Дополнительная литература**

1. Михненко, П.А. Теория менеджмента: учебник / П.А. Михненко. - 4-е изд., стер. - Москва: Университет «Синергия», 2018. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=490881>
2. Кияев, В.И. Развитие информационных технологий / В.И. Кияев, О.Н. Граничин. - 2-е изд., исправ. - Москва: Национальный Открытый Университет «ИНТУИТ», 2016. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=428804>

## **Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

### **1. Современные профессиональные базы данных**

1. [http:// классификация-туризм.рф](http://классификация-туризм.рф) – Федеральный перечень туристских объектов;
2. <http://www.russiatourism.ru> - официальный сайт Федерального агентства по туризму Министерства экономического развития;
3. <http://www.rostourunion.ru/> - официальный сайт отраслевого объединения, в которое входят туроператоры, турагентства, гостиницы, санаторно-курортные учреждения, транспортные, страховые, консалтинговые, IT-компании, учебные заведения, СМИ, общественные и иные организации в сфере туризма;
4. <http://www2.unwto.org/ru> - официальный сайт Всемирной туристской организации;
5. <http://www.standards.ru> – Стандартиформ;
6. <https://www.scopus.com> - Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus;
7. <https://apps.webofknowledge.com> - Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных WebofScience;
8. ScienceAlert является академическим издателем журналов открытого доступа. Также издает академические книги и журналы. ScienceAlert в настоящее время имеет более 150 журналов открытого доступа в области бизнеса, экономики, информатики, коммуника-ции, инженерии, медицины, математики, химии, общественной и гуманитарной науки;
9. SciencePublishingGroup электронная база данных открытого доступа включающая в себя более 500 научных журналов, около 50 книг, 30 материалов научных конференций в области статистики, экономики, менеджмента, педагогики, социальных наук, психологии, биологии, химии, медицины, пищевой инженерии, физики, математики, электроники, информатики, науке о защите природы, архитектуре, инженерии, транспорта, технологии, творчества, языка и литературы.

## **2. Информационные справочные системы**

1. Информационно-правовая система «Гарант». – URL: <http://www.garant.ru/>;
2. Информационно-правовая система «Консультант плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/>.

## **Комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства**

1. MicrosoftOffice. Интегрированный пакет прикладных программ;
2. MicrosoftWindows;
3. Корпоративная информационная система «КИС».

## **Электронные образовательные ресурсы**

1. ЭБС «Университетская библиотека Онлайн»;
2. Корпоративная информационная система «КИС».

**Лабораторные работы по дисциплине  
«ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ В МЕЖДУНАРОДНОМ  
БИЗНЕСЕ»**

**Тема 3. Применение информационных систем при поддержке и принятии решений в  
сфере международного менеджмента**

Лабораторная работа проводится в компьютерном классе на IBM-совместимых ПК с использованием программ Microsoft Excel, интернет сеть, проектор.

Целью лабораторной работы является получение навыков по применению информационных систем при поддержке и принятии решений в сфере международного менеджмента с использованием Microsoft Excel; развить самостоятельность; развить навыки мыслительной деятельности, включая каждого учащегося в учебно-познавательный процесс и создавая условия для работы каждого в индивидуальном темпе.

**Указания по технике безопасности**

Для выполнения лабораторной работы студент должен:

5. Перед включением ПК подготовить рабочее место, убрать ненужные для работы предметы; обо всех замеченных технических неисправностях сообщить преподавателю. Запрещается включать устройства при неисправных заземлении или кабелях питания; пользоваться поврежденными розетками, рубильниками и другими электроустановочными приборами.

6. После получения разрешения преподавателя включить ПК и приступить к работе. Запрещается производить подключение или отключение различных периферийных устройств. Запрещается работать, если при прикосновении к корпусам оборудования ощущается действие электрического тока.

7. После выполнения задания и получения разрешения преподавателя необходимо закрыть активные приложения, корректно завершить работу ПК и отключить питание.

8. Привести в порядок рабочее место, и после получения разрешения преподавателя покинуть помещение.

**Аппаратура и материалы**

Для выполнения лабораторной работы необходима следующая аппаратура и материалы:

- персональный компьютер, содержащий микропроцессор модели Intel 804486 и выше;
- жесткий магнитный диск емкостью 1Гбайт и выше;
- операционная система семейства Windows версии не ниже 98;
- текстовый процессор Microsoft Word;
- программа Microsoft PowerPoint, входящая в состав Microsoft Office.

**Задания.**

**I. «Стратегическое планирование информационных систем»**

*Теоретическое введение*

Автоматизация - применение технических средств, освобождающих человека частично или полностью от непосредственного участия в процессах получения, преобразования, передачи и использования энергии, материалов и информации. Автоматизация управления направлена на использование компьютеров и других

технических средств обработки и передачи информации в управлении производством, экономикой.

Стратегический план автоматизации компании содержит основные принципы и условия, с соблюдением которых должно осуществляться принятие решений на каком-либо отрезке времени, и результаты, которые должны быть достигнуты при соблюдении этих условий.

Стратегия автоматизации должна соответствовать приоритетам и задачам бизнеса компании и включать пути достижения этого соответствия. Поэтому стратегия автоматизации основывается на стратегии бизнеса компании и представляет собой план, согласованный по срокам и целям со стратегией компании с учетом ограничений.

Стратегия автоматизации должна содержать: цели автоматизации; способ автоматизации; ограничения; требования к информационной системе; способ приобретения информационной системы (ИС).

Цели автоматизации соответствуют целям бизнеса компании и включают области деятельности компании и последовательность, в которой они будут автоматизированы.

Способами автоматизации являются хаотичная, по участкам, по направлениям, полная и комплексная автоматизация, которые имеют свои преимущества и недостатки.

Ограничениями, которые необходимо учитывать при выборе стратегии автоматизации компании, являются финансовые, временные, трудовые и технические.

Финансовые ограничения определяются величиной инвестиций, которые компания способна сделать в развитие автоматизации.

Временные ограничения могут быть связаны со сменой технологий основного производства, стратегией бизнеса компании (временные ограничения в стратегии компании), государственным регулированием экономики.

Трудовыми ограничениями может быть отношение персонала к автоматизации, привычка работать по стандартизированным процедурам и исполнительская дисциплина; особенности рынка труда (безработица, недостаток квалифицированных специалистов и т.п.).

Технические ограничения связаны с реальными возможностями компании (например, отсутствие помещений для размещения компьютеров, ограничения по использованию определенного вида оборудования и т. п.).

При выборе стратегии автоматизации существенную роль играет состояние информационных технологий. Существуют следующие способы приобретения ИС: покупка готовой ИС; разработка ИС (самостоятельно или с помощью специализированной фирмы-разработчика ИС), если необходимой ИС нет на рынке; покупка ядра ИС и его доработка под потребности компании; аутсорсинг ИС.

При выборе ИС основным критерием ее оценки должен быть критерий удовлетворения потребностей бизнеса компании. Потребности бизнеса формулируются в терминах бизнеса, например снижение себестоимости продукции и издержек; сокращение трудозатрат; рост объемов продаж; укрепление и расширение своих позиций на рынке; сокращение длительности основных производственных циклов; улучшение контроля над выполняемыми операциями; изучение и максимальное удовлетворение потребностей клиентов и т.д.

При выборе ИС потребности бизнеса преобразуются в технические и экономические требования к информационной системе: функциональные возможности; совокупная стоимость владения; перспективы развития, поддержки и интеграции; технические характеристики. Функциональные возможности ИС должны соответствовать основным бизнес-процессам, которые существуют или планируются к внедрению в компании.

Перспективы развития и поддержки ИС в основном определяются поставщиком решения и тем комплексом стандартов, который заложен в ИС и составляющие ее

компоненты. Возможность интеграции с другими системами определяется совокупностью поддерживаемых информационной системой стандартов.

Устойчивость поставщика ИС и поставщиков отдельных компонентов определяется временем существования их на рынке и долей рынка, которую они занимают. Важным фактором является форма, в которой осуществляется присутствие поставщика ИС на российском рынке: наличие сети сертифицированных центров технической поддержки, авторизованных учебных центров, "горячих линий" для консультаций и т.д.

К техническим характеристикам информационной системы относятся: архитектура системы; масштабируемость; надежность; способность к восстановлению при сбоях оборудования; наличие средств архивирования и резервного копирования данных; средства защиты от преднамеренных и непреднамеренных технических нападений; поддерживаемые интерфейсы для интеграции с внешними системами. Технические характеристики влияют на такие параметры системы, как возможность наращивания при необходимости функциональных возможностей и увеличение числа пользователей ИС.

В качестве критериев выбора стратегии автоматизации выступают различия таких реальных и ожидаемых показателей, как время и затраты на внедрение; экономический эффект от внедренных систем; влияние системы на условия труда или конкурентоспособность компании.

#### *Порядок выполнения работы*

Разработка стратегического плана автоматизации компании.

1. Описание ситуации в компании. На основе учебного примера («Описание конкретной ситуации») составить представление о деятельности компании.

2. Описать характер деятельности компании, сложившуюся в ней проблемную ситуацию в сфере информатизации – цели и задачи бизнеса компании (например: снижение стоимости продукции; увеличение количества или ассортимента; сокращение цикла разработки новых товаров и услуг; переход от производства на склад к производству под конкретного заказчика с учетом индивидуальных требований и т.д.).

3. Описание целей автоматизации. Цели автоматизации должны соответствовать целям бизнеса компании, т.е. функциям, которые необходимо автоматизировать для решения проблемы компании. Последовательность автоматизации выделенных функций. Преимущества, которые даст автоматизация выделенных функций компании.

4. Выбор способа автоматизации компании и обоснование выбора.

4.1. Перечислить возможные способы автоматизации (хаотичная, по участкам, по направлениям, полная, комплексная автоматизация) и описать преимущества и недостатки каждого способа автоматизации.

4.2. Описать существующий в компании способ автоматизации и недостатки данного способа автоматизации для компании.

4.3. Проанализировав преимущества и недостатки всех существующих способов автоматизации, выбрать из них один для данной конкретной компании и обосновать свой выбор (на основании чего выбран способ автоматизации, каковы преимущества способа автоматизации для данной компании).

5. Описание ограничений. Описать ограничения, которые необходимо учитывать при выборе стратегии автоматизации компании.

5.1. Финансовые – определить величину инвестиций, которые компания способна сделать в развитие автоматизации.

5.2. Временные – определить, в какие сроки необходимо осуществить автоматизацию.

5.3. Трудовые – описать возможные ограничения, связанные с влиянием человеческого фактора (отношение персонала компании к автоматизации; новые процедуры работы, которые могут потребоваться после автоматизации; увеличение нагрузки на персонал в первое время работы ИС; необходимость обучения персонала;

прием дополнительного персонала после автоматизации; перестановки персонала после автоматизации и т.д.).

5.4. Технические – описать возможные ограничения, связанные с реальными возможностями предприятия (отсутствие помещений для размещения оборудования, ограничения по использованию определенного вида оборудования и т.п.).

6. Анализ требований к ИС.

6.1. Описать функции, которые должна выполнять будущая система (то, что нужно автоматизировать).

6.2. Перечислить основные классы ИС (MRPII, ERP, CRM, OLAP и др.) и кратко охарактеризовать структуру, функциональные возможности, преимущества и недостатки внедрения ИС различных классов.

6.3. Обосновать выбор класса ИС, подходящий для внедрения в данной конкретной компании в соответствии с требованиями к будущей ИС и определенными выше ограничениями.

7. Выбор способа приобретения ИС.

7.1. Описать способы приобретения ИС (самостоятельная разработка, покупка готовой). Оценить каждый способ приобретения ИС, описать его преимущества и недостатки.

7.2. Обосновать способ приобретения ИС для рассматриваемой компании: описать возможности и потребности компании (наличие отдела ИТ, наличие денежных средств, персонала, времени, потребности в функционале, наличие требуемой ИС на рынке и т.д.). Принять решение о способе приобретения ИС.

8. Рассмотрение варианта покупки ИС (если такое решение принято в п.8).

8.1. Выполнить с помощью Интернет обзор ИС, в которых реализована автоматизация необходимых функций, выявленных в процессе анализа требований к ИС.

8.2. В результате обзора составить список ИС, в которых реализованы необходимые функции (3-5 информационных систем).

8.3. Выделить критерии оценки информационных систем (функциональные возможности; стоимость; перспективы развития, поддержки и интеграции; технические характеристики).

8.4. Описать функциональные возможности каждой ИС.

8.5. Описать соответствие функциональных возможностей каждой ИС бизнес функциям компании.

8.6. Рассчитать стоимость приобретения каждой ИС.

8.7. Описать перспективы развития, поддержки и интеграции каждой ИС.

8.8. Оценить устойчивость каждого поставщика ИС (т.е. определить время существования их на рынке; определить долю занимаемого рынка; наличие сети сертифицированных центров технической поддержки; авторизованных учебных центров; «горячих линий» для консультаций и т.д.)

8.9. Оценить преимущества и недостатки каждой ИС, сопоставив полученные данные, и выбрать наиболее подходящую ИС по выделенным критериям.

9. Составить отчет в соответствии с п. 3. Содержание каждого раздела отчета должно включать решение, принятое при выполнении соответствующего задания.

*Содержание отчета*

1. Заголовок, содержащий № ЛР, тему, цель работы.

2. Стратегический план автоматизации компании (наименование компании)

3. Цели и задачи бизнеса компании.

4. Цели автоматизации компании.

5. Способ автоматизации компании.

7. Анализ требований к ИС.

8. Способ приобретения ИС.

9. Выводы по работе.

### Вопросы для обсуждения

1. Что такое планирование ИС?
2. Каковы основные цели планирования?
3. Каковы причины необходимости планирования в области ИС?
4. Как связано планирование ИС с планированием развития предприятия?
5. Что такое стратегическое планирование ИС?
6. Какие аргументы в пользу стратегического планирования Вы можете привести? Являются ли эти аргументы типичными для различных предприятий?
7. Какие виды планирования в области ИС различают? Какие отношения существуют между различными уровнями планирования?
8. Какие этапы составляют процесс стратегического планирования?
9. Какие мероприятия составляют шаги этапа анализа окружения?
10. Каковы содержание и последовательность обследования на этапе анализа внутренней ситуации?
11. Какие существуют типы планов автоматизации предприятий?
12. Каковы различия стратегического и оперативного планов автоматизации предприятий?
13. Каковы цели стратегии автоматизации предприятия?
14. С какими факторами связаны типичные проблемы при разработке стратегии автоматизации?
15. Что такое оперативное планирование ИС?
16. Какие существуют подходы к автоматизации?
17. Каковы особенности хаотичной автоматизации?
18. Каковы особенности автоматизации по участкам?
19. Каковы особенности автоматизации по направлениям?
20. Каковы особенности полной автоматизации?

### **II. «Управление проектами»**

Лабораторная работа направлена на ознакомление с основными понятиями методологии управления проектами, получение навыков по применению данных понятий при построении бизнес-плана проекта, построения графика работ, распределения исполнителей, управления рисками.

Требования к результатам выполнения лабораторного практикума:

1. Написать бизнес-план проекта по созданию информационной системы, который включает:

- Резюме
- Цели и задачи
- Продукт (услуга)
- Анализ рынка
- План маркетинга
- План производства
- Управленческий персонал
- Источники и объем требуемых средств
- Финансовый план и оценка риска
- Детальный финансовый план (бюджет)

### **III. «Разработка требований к информационной системе»**

Лабораторная работа направлена на ознакомление с процессом разработки требований к информационной системе и составления технического задания на разработку программного обеспечения, получение навыков по использованию основных методов формирования и анализа требований.

Требования к результатам выполнения лабораторной работы:

- наличие диаграммы идентификации точек зрения и диаграммы иерархии точек зрения;
- наличие пользовательских требований, четко описывающих будущий функционал системы;
- наличие системных требований, включающих требования к структуре, программному интерфейсу, технологиям разработки, общие требования к системе (надежность, масштабируемость, распределённость, модульность, безопасность, открытость, удобство пользования и т.д.);
- наличие составленного технического задания.

## **Учебная литература**

### **1. Основная литература**

1. Никитаева, А.Ю. Корпоративные информационные системы: учебное пособие / А.Ю. Никитаева, О.А. Чернова, М.Н. Федосова; Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2017. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493253>
2. Исакова, А.И. Информационный менеджмент: учебное пособие / А.И. Исакова. - Томск: ТУСУР, 2016. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480806>
3. Кияев, В. Безопасность информационных систем: курс / В. Кияев, О. Граничин. - Москва: Национальный Открытый Университет «ИНТУИТ», 2016. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429032>

### **2. Дополнительная литература**

1. Извозчикова, В.В. Эксплуатация и диагностирование технических и программных средств информационных систем: учебное пособие / В.В. Извозчикова; университет, 2017. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=481761>
2. Управление информационными системами: лабораторный практикум / авт.-сост. А.Ю. Орлова. - Ставрополь: СКФУ, 2016. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459314>

## **Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

### **1. Современные профессиональные базы данных**

1. <http://классификация-туризм.рф> – Федеральный перечень туристских объектов;
2. <http://www.russiatourism.ru> - официальный сайт Федерального агентства по туризму Министерства экономического развития;
3. <http://www.rostourunion.ru/> - официальный сайт отраслевого объединения, в которое входят туроператоры, турагентства, гостиницы, санаторно-курортные учреждения, транспортные, страховые, консалтинговые, IT-компании, учебные заведения, СМИ, общественные и иные организации в сфере туризма;
4. <http://www2.unwto.org/ru> - официальный сайт Всемирной туристской организации;
5. <http://www.standards.ru> – Стандартинформ;
6. <https://www.scopus.com> - Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus;
7. <https://apps.webofknowledge.com> - Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных WebofScience;
8. ScienceAlert является академическим издателем журналов открытого доступа. Также издает академические книги и журналы. ScienceAlert в настоящее время имеет более 150 журналов открытого доступа в области бизнеса, экономики,

информатики, коммуникации, инженерии, медицины, математики, химии, общественной и гуманитарной науки;

9. SciencePublishingGroup электронная база данных открытого доступа включающая в себя более 500 научных журналов, около 50 книг, 30 материалов научных конференций в области статистики, экономики, менеджмента, педагогики, социальных наук, психологии, биологии, химии, медицины, пищевой инженерии, физики, математики, электроники, информатики, науке о защите природы, архитектуре, инженерии, транспорта, технологии, творчества, языка и литературы.

## **2. Информационные справочные системы**

1. Информационно-правовая система «Гарант». – URL: <http://www.garant.ru/>;
2. Информационно-правовая система «Консультант плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/>.

## **Комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства**

1. MicrosoftOffice. Интегрированный пакет прикладных программ;
2. MicrosoftWindows;
3. Корпоративная информационная система «КИС».

## **Электронные образовательные ресурсы**

1. ЭБС «Университетская библиотека Онлайн»;
2. Корпоративная информационная система «КИС».

## **Лабораторные работы по дисциплине «ИНТЕРНЕТ ТЕХНОЛОГИИ В МЕЖДУНАРОДНОМ ТУРИЗМЕ»**

Лабораторные работы проводятся в компьютерном классе на IBM-совместимых персональных ПК с использованием программ MS Excel и Microsoft Power Point, сети, проектора.

Целью лабораторной работы является актуализация навыков систематизации информации о заданном объекте и фиксации данных в программах Microsoft (Word, Excel и Power Point).

### **Указания по технике безопасности**

Для выполнения лабораторной работы студент должен:

1. Перед включением ПК подготовить рабочее место, убрать ненужные для работы предметы; обо всех замеченных технических неисправностях сообщить преподавателю. Запрещается включать устройства при неисправных заземлении или кабелях питания; пользоваться поврежденными розетками, рубильниками и другими электроустановочными приборами.

2. Запрещается прикасаться к задней панели системного блока при включенном питании, переключать разъемы интерфейсных кабелей периферийных устройств, загромождать верхние панели устройств бумагами и посторонними предметами, допускать попадание влаги на поверхность системного блока, монитора, клавиатуры и других устройств.

3. После получения разрешения преподавателя включить ПК и приступить к работе. Запрещается производить подключение или отключение различных периферийных устройств. Запрещается работать, если при прикосновении к корпусам оборудования ощущается действие электрического тока.

4. После выполнения задания и получения разрешения преподавателя необходимо закрыть активные приложения, корректно завершить работу ПК и отключить питание.

5. Привести в порядок рабочее место, и после получения разрешения преподавателя покинуть помещение.

### **Аппаратура и материалы**

Для выполнения лабораторной работы необходима следующая аппаратура и материалы:

- персональный компьютер, содержащий микропроцессор модели Intel 804486 и выше;
- жесткий магнитный диск емкостью 1Гбайт и выше;
- операционная система семейства Windows версии не ниже 98;
- текстовый процессор Microsoft Word;
- программа Microsoft PowerPoint, входящая в состав Microsoft Office.

### **Методика и порядок выполнения работы**

#### **Задания.**

1. Составить и заполнить таблицу «Проблемы использования ИТ в туризме» (проблемы, факторы, обоснования, ресурсы преодоления, риски нерешенной проблемы).

На основании таблицы составить схему, модель «Современной использование ИТ в туриндустрии».

2. Составить и заполнить таблицу «Участники информационных коммуникаций в турбизнесе», в таблицу включить поля: участник, входящие ресурсы, информационные продукты, устойчивые связи.

На основании таблицы составить схему, модель «Информационные коммуникации субъектов туристской сферы».

3. Подготовка данных к автоматизации деловых процессов фирмы.

4. «Создание сайта для электронной коммерции»

Основные положения Web-технологий.

Web-технологии предназначены для создания различных ресурсов Интернет: Web-страниц, Web-сайтов, Web-порталов и других.

Web-технологии можно разделить на два основных вида по признаку используемых инструментальных средств:

- автоматизированные Web-технологии, в которых используются готовые инструментальные средства, предоставляемые офисными приложениями, например Word, или сайтами Интернет, например, narod.ru;

- неавтоматизированные технологии, в которых разработчик использует для описания построения Web-ресурсов специальные языки, например, HTML.

Достоинством первого вида технологий является их простота и доступность для широкого пользователя. Они позволяют строить ресурсы с несложной типовой структурой.

Достоинствами второго вида является возможность построения сложных и оригинальных сайтов, страниц и других ресурсов. Но данный вид технологий требует специальной подготовки.

Самостоятельная работа.

- a) Знакомство с электронными каталогами путешествий, архивными вебинарами, викторинами порталов АТОР и Турпрофи.
- b) Нарисовать блок-схему (модель) одного из деловых процессов турфирмы. Составить модель базы данных «Сезонные турпродукты».
- c) На основании отзывов и официальных характеристик ПО для турфирмы составить матрицу ресурсов трех ИТ-продуктов.
- d) На основании ресурсов онлайн конструкторов туров, составить тур (по индивидуальному заданию).
- e) На основании онлайн ресурсов составить и провести опрос на тему путешествия.
- f) Составить памятку-рекомендацию по бронированию тура (места в отеле).

Вопросы для обсуждения

1. Программы «Мастер-тур», «Shelter» и «Само-турагент» как технологические новации.
2. Программы «Мастер-тур», «Shelter» и «Само-турагент» как вид современного программного обеспечения в туристской сфере.
3. Формирование туров (применение современного программного обеспечения в туристской сфере) в программах «Мастер-тур», «Shelter» и «Само-турагент» по следующим направлениям:
  - a. Тур в Стамбул
  - b. Тур в Рим
  - c. Тур в Хельсинки
  - d. Тур в Анкару
  - e. Тур в Прагу
  - f. Тур в Бангкок
  - g. Тур в Цюрих
  - h. Тур в Мюнхен
  - i. Круиз на Валаам

## Учебная литература

### 1. Основная литература

1. Исакова, А.И. Информационный менеджмент: учебное пособие / А.И. Исакова. - Томск: ТУСУР, 2016. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480806>
2. Акулич М.В. Интернет-маркетинг: учебник. Акулич М.В. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016 (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=453407&sr=1](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=453407&sr=1))
3. Гладкий, А.А. Введение в интернет-трейдинг: учебное пособие / А.А. Гладкий. - Изд. 3-е, стер. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2019. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=498017>
4. Москалев, С.М. Интернет-технологии и реклама в бизнесе: учебное пособие / С.М. Москалев; Министерство сельского хозяйства РФ, Санкт-Петербургский государственный аграрный университет. - Санкт-Петербург: СПбГАУ, 2018 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=491717>

### 2. Дополнительная литература

1. Извозчикова, В.В. Эксплуатация и диагностирование технических и программных средств информационных систем: учебное пособие / В.В. Извозчикова; университет, 2017. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=481761>
2. Кияев, В. Безопасность информационных систем курс / В. Кияев, О. Граничин. - Москва: Национальный Открытый Университет «ИНТУИТ», 2016. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429032>

## Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

### 1. Современные профессиональные базы данных

1. <http://классификация-туризм.рф> – Федеральный перечень туристских объектов;
2. <http://www.russiatourism.ru> - официальный сайт Федерального агентства по туризму Министерства экономического развития;
3. <http://www.rostourunion.ru/> - официальный сайт отраслевого объединения, в которое входят туроператоры, турагентства, гостиницы, санаторно-курортные учреждения, транспортные, страховые, консалтинговые, IT-компании, учебные заведения, СМИ, общественные и иные организации в сфере туризма;
4. <http://www2.unwto.org/ru> - официальный сайт Всемирной туристской организации;
5. <http://www.standards.ru> – Стандартиформ;
6. <https://www.scopus.com> - Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus;
7. <https://apps.webofknowledge.com> - Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных WebofScience;
8. ScienceAlert является академическим издателем журналов открытого доступа. Также издает академические книги и журналы. ScienceAlert в настоящее время имеет более 150 журналов открытого доступа в области бизнеса, экономики, информатики, коммуникации, инженерии, медицины, математики, химии, общественной и гуманитарной науки;
9. SciencePublishingGroup электронная база данных открытого доступа включающая в себя более 500 научных журналов, около 50 книг, 30 материалов научных конференций в области статистики, экономики, менеджмента, педагогики, социальных наук, психологии, биологии, химии, медицины, пищевой инженерии, физики, математики,

электроники, информатики, науке о защите природы, архитектуре, инженерии, транспорта, технологии, творчества, языка и литературы.

## **2. Информационные справочные системы**

1. Информационно-правовая система «Гарант». – URL: <http://www.garant.ru/>;
2. Информационно-правовая система «Консультант плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/>.

## **Комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства**

1. MicrosoftOffice. Интегрированный пакет прикладных программ;
2. MicrosoftWindows;
3. Корпоративная информационная система «КИС».

## **Электронные образовательные ресурсы**

1. ЭБС «Университетская библиотека Онлайн»;
2. Корпоративная информационная система «КИС».