

# Содержание

Введение .....	3
<b>Глава 1</b>	
<b>Информационные технологии и информационные системы в социально-культурном сервисе и туризме.....</b>	<b>7</b>
1.1. Информационные технологии и преобразование информации в данные.....	7
1.2. Классификация информационных технологий.....	11
1.3. Структура и состав информационной системы.....	28
1.4. Информационные системы менеджмента в социально-культурном сервисе и туризме.....	39
<b>Глава 2</b>	
<b>Информационные системы комплексной автоматизации туристской деятельности .....</b>	<b>44</b>
2.1. Глобальные системы резервирования и бронирования .....	44
2.1.1. Общие сведения о глобальных системах .....	44
2.1.2. Зарубежные системы бронирования.....	48
2.1.3. Российские системы бронирования .....	54
2.1.4. Системы интернет-бронирования .....	60
2.2. Информационные системы туристского офиса .....	67
<b>Глава 3</b>	
<b>Информационные системы менеджмента в гостинично-ресторанном и санаторном бизнесе .....</b>	<b>86</b>
3.1. Информационные системы гостиничного бизнеса .....	86
3.2. Информационные системы ресторанного бизнеса и индустрии развлечений.....	108
3.3. Информационные системы для санаторно-курортного сервиса .....	123
<b>Глава 4</b>	
<b>Информационные системы в маркетинговой деятельности.....</b>	<b>140</b>
4.1. Системы управления взаимоотношениями с клиентами .....	140
4.2. Маркетинговые информационные системы.....	160
<b>Глава 5</b>	
<b>Глобальная сеть Интернет в социально-культурном сервисе и туризме.....</b>	<b>189</b>
5.1. Общие сведения.....	189
5.2. Организация сети Интернет.....	192
5.3. Адресация компьютеров в Интернете .....	194
5.4. Виды соединений с Интернетом.....	197
5.5. Виды услуг Интернета.....	200
5.6. Электронная коммерция в сфере сервиса и туризма .....	208
5.7. Фазы процесса электронной коммерции.....	213
5.8. Структура платежных систем в Интернете .....	220
<b>Глава 6</b>	
<b>Системы для обеспечения специалистов сервиса правовой информацией и статистической обработкой данных.....</b>	<b>230</b>
6.1. Справочно-правовые системы.....	230
6.2. Системы статистической обработки информации.....	246

6.2.1. Описательная статистика .....	249
6.2.2. Проверка статистических гипотез .....	252
6.2.3. Статистическое моделирование.....	256
<b>Глава 7</b>	
<b>Выбор и внедрение информационных систем .....</b>	<b>273</b>
7.1. Общие вопросы выбора и внедрения информационного обеспечения деятельности предприятий сферы услуг.....	273
7.2. Этапы индивидуального внедрения ИС. ....	282
7.3. Типовое внедрение ИС. ....	290
<b>Глава 8</b>	
<b>Средства коммуникации и связи.....</b>	<b>297</b>
8.1. IP-телефония. ....	297
8.1.1. Принципы построения и функционирования сетей IP-телефонии.....	297
8.1.2. Конфигурации сетей IP-телефонии .....	300
8.1.3. Системы биллинга пользователей IP-телефонии.....	303
8.1.4. Подключение IP-телефона.....	306
8.2. Сотовая (мобильная) связь .....	307
8.2.1. Принципы функционирования и структура систем сотовой связи .....	307
8.2.2. Стандарты сотовой связи.....	310
8.2.3. Услуги сотовой связи.....	312
8.2.4. Беспроводная система связи Wi-Fi .....	313
8.3. Персональная спутниковая радиосвязь .....	316
8.4. Навигационные спутниковые системы .....	320
8.5. Технология беспроводной передачи Bluetooth. ....	323
8.6. Транкинговые системы связи .....	325
8.7. Цифровая усовершенствованная беспроводная связь DECT. ....	327
<b>Глава 9</b>	
<b>Компьютерная аппаратура и средства оргтехники .....</b>	<b>331</b>
9.1. Виды современных компьютеров. ....	331
9.1.1. Персональный компьютер .....	332
9.1.2. Мобильные персональные компьютеры.....	340
9.2. Периферийные устройства компьютеров .....	345
9.3. Средства оргтехники .....	358
<b>Глава 10.</b>	
<b>Мультимедийные технологии .....</b>	<b>371</b>
10.1. Средства мультимедиа .....	371
10.2. Типы мультимедийных презентаций .....	380
10.3. Состав мультимедийных презентаций .....	385
10.4. Географические информационные системы.....	387
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....</b>	<b>395</b>
<b>ЛИТЕРАТУРА.....</b>	<b>396</b>