

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КАФЕДРА ТУРИЗМА И ЭКОЛОГИИ

Рабочая программа дисциплины (модуля)
**АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ ПРЕДПРИЯТИЙ
ТУРИЗМА**

Направление и направленность (профиль)

43.03.02 Туризм. Туризм

Год набора на ОПОП
2018

Форма обучения
заочная

Владивосток 2021

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Автоматизация работы предприятий туризма» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению(ям) подготовки 43.03.02 Туризм (утв. приказом Минобрнауки России от 14.12.2015г. №1463) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 г. N301).

Составитель(и):

*Михина И.С., кандидат экономических наук, доцент, Кафедра туризма и экологии,
Ilova.Mihina@vvsu.ru*

*Сергиенко Ю.Ю., старший преподаватель, Кафедра туризма и экологии,
Yuliya.Sergienko@vvsu.ru*

Утверждена на заседании кафедры туризма и экологии от 26.04.2021 , протокол № 9

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Гомилевская Г.А.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	Galina__1575480626
Номер транзакции	0000000000729455
Владелец	Гомилевская Г.А.

Заведующий кафедрой (выпускающей)

Гомилевская Г.А.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	Galina__1575480626
Номер транзакции	000000000072945F
Владелец	Гомилевская Г.А.

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины является формирование компетенций и представлений об основных видах автоматизированных и информационных систем, их применение в профессиональной деятельности, рассмотрение основных принципов построения, внедрения и ведения специализированных программ, создание у студентов целостного представления о процессах работы в автоматизированных системах.

Основными задачами освоения дисциплины являются:

- изучение студентами и закрепление теоретических основ современных видов информационного обслуживания;
- выработка у студентов умения самостоятельного решения задач на основе изученных методов и приемов работы с автоматизированными и информационными системами и технологиями;
- получение студентами навыков использования программных продуктов общего и специального назначения, компьютерного учета и обработки информации в области туризма для создания и продвижения туристского продукта и услуг.

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

Планируемыми результатами обучения по дисциплине являются знания, умения, навыки, соотнесенные с компетенциями, которые формирует дисциплина, и обеспечивающие достижение планируемых результатов по образовательной программе в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины (модуля), приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код компетенции	Формулировка компетенции	Планируемые результаты обучения	
43.03.02 «Туризм» (Б-ТУ)	ПК-2	Способность обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний математики и информатики данные, необходимые для осуществления проектной деятельности в туризме	Знания:	теоретических основ современных видов информационного обслуживания
			Умения:	самостоятельного решения задач на основе изученных методов и приемов работы с автоматизированными и информационными системами и технологиями
			Навыки:	работы в автоматизированных системах управления, специального и общего назначения
	ПК-11	Способность к продвижению и реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий	Знания:	теоретические основы продвижения и реализации туристского продукта и услуг с использованием информационных технологий
			Умения:	выбор программных продуктов для управления процессами на предприятиях туризма

			Навыки:	использование информационных технологий и автоматизированных систем для создания и продвижения туристского продукта и услуг
--	--	--	---------	---

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

Дисциплина "Автоматизация работы предприятий туризма" относится к дисциплинам по выбору учебного плана направления подготовки «Туризм».

Входными требованиями, необходимыми для освоения дисциплины, является наличие у обучающихся компетенций, сформированных при изучении дисциплин и/или прохождении практик «Информатика», «Основы туризма и индустрии гостеприимства». На данную дисциплину опираются «Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты».

4. Объем дисциплины (модуля)

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

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обуче- ния	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо- емкость	Объем контактной работы (час)						СРС	Форма аттес- тации
				(З.Е.)	Всего	Аудиторная			Внеауди- торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА	КСР		
43.03.02 Туризм	ЗФО	Бл1.ДВ.Д	2	5	9	2	6	0	1	0	171	Э

5. Структура и содержание дисциплины (модуля)

5.1 Структура дисциплины (модуля) для ЗФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ЗФО

№	Название темы	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
		Лек	Прак	Лаб	СРС	
1	Основные термины и определения в сфере автоматизации работы предприятий туриндстрии	1	0	0	28	вопросы к практическим занятиям
2	Роль информационного обеспечения на предприятиях туризма	1	0	0	28	вопросы к практическим занятиям.
3	Программное обеспечение работы офиса на предприятиях туризма.	0	1	0	28	доклад

4	Информационно-телекоммуникационные сети в туризме.	0	1	0	29	доклад
5	Классификация и характеристика электронных бизнес ресурсов для предприятий туризма.	0	2	0	29	практические задачи
6	Автоматизированное программное обеспечение предприятий туризма.	0	2	0	29	практические задачи
Итого по таблице		2	6	0	171	

5.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ЗФО

Тема 1 Основные термины и определения в сфере автоматизации работы предприятий туриндустрии.

Содержание темы: Основные термины и определения, используемые для описание информационного обеспечения и автоматизации работы предприятий туриндустрии. Информационное обеспечение туризма рассматривается как совокупность информации и специализированных информационных технологий, предназначенных для ее обработки, которые обеспечивают эффективное функционирование туристской системы на различных уровнях управления туризмом между всеми участниками туристского рынка.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: лекция-беседа, использование презентационного материала.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение контрольных работ по основным терминам и определениям.

Тема 2 Роль информационного обеспечения на предприятиях туризма.

Содержание темы: Рассматривается состав информационной системы туризма, классификация информационных технологий, используемых в туризме, и их влияние на развитие туризма. Уделено внимание государственным информационным системам в туризме, а также правовому регулированию отношений, возникающих в сфере информационного обеспечения туризма.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: лекция-беседа, использование презентационного материала.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: контрольные задания и вопросы.

Тема 3 Программное обеспечение работы офиса на предприятиях туризма.

Содержание темы: Классификация программного обеспечения Microsoft Office в туриндустрии. Электронные документы: договор, памятка туристу и проживающему, лист бронирования, электронный авиабилет, ваучер, страховка. Критерии выбора средств технического обеспечения. Программные продукты удаленной работы с клиентами и поставщиками (TeamViewer, Zoom, Google Диск, Мессенжеры).

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Практическое занятие: практика работы в программах Microsoft Office: Word, Excel, Power Point, базы данных Microsoft Access, TeamViewer, Zoom, Google Диск, Мессенжеры.

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

Тема 4 Информационно-телекоммуникационные сети в туризме.

Содержание темы: Понятие электронной коммерции и ее использования в туризме. Классификация и функциональные возможности сайтов туристских фирм и гостиниц. Возможности использования Интернета как средства продвижения туристских и гостиничных услуг.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Практическое занятие: работа с сайтами российских и зарубежных туристских фирм и гостиниц, электронных туристских агентств.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка сообщений в устной форме или в форме презентаций.

Тема 5 Классификация и характеристика электронных бизнес ресурсов для предприятий туризма.

Содержание темы: Приведена характеристика основных специализированных российских и зарубежных туристских серверов. Рассмотрена классификация и функциональные возможности сайтов российских и зарубежных туристских фирм и гостиниц. Рассмотрены электронные туристские агентства в Интернете.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Практическое занятие: работа с сайтами российских и зарубежных туристских фирм и гостиниц, электронных туристских агентств.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка сообщений в форме презентаций.

Тема 6 Автоматизированное программное обеспечение предприятий туризма.

Содержание темы: История создания компьютерных систем бронирования в туризме, их основные функциональные возможности. Дается характеристика глобальных систем бронирования Amadeus, Galileo, Sabre, Сирена. Анализ основных программных продуктов, используемых для автоматизации деятельности туристских фирм: «Мастер-Тур», «САМО-Тур», гостиничных предприятий: Fidelio, Lodging Touch Libica, «Невский портъе», «Синемакс: Гостиница+Пансионат», «Русский ОТЕЛЬ», «Эдельвейс», ресторанов: Fidelio F&B, Micros, R-keeper.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Практическое занятие: работа с модулями в системах бронирования.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение задач по теме.

6. Методические указания по организации изучения дисциплины (модуля)

Организация образовательного процесса регламентируется учебным планом и расписанием учебных занятий. Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

При формировании своей индивидуальной образовательной траектории обучающийся имеет право на переаттестацию соответствующих дисциплин, освоенных в процессе обучения, который в том числе освобождает обучающегося от необходимости их повторного освоения.

Контрольные вопросы для подготовки к практическим занятиям

1. Какова роль информации при принятии управленческих решений в туризме?
2. Что такое информационная база данных туризма?
3. Каковы основные функции информационного обеспечения туризма?
4. Что такое информационная система туризма?
5. Дайте характеристику видов обеспечивающих подсистем информационной системы туризма.
6. Какова классификация информационных систем туризма?

7. Охарактеризуйте влияние на развитие туризма применяемых информационных систем.
8. Дайте понятие государственных информационных систем.
9. Что относится к государственным информационным системам туризма?
10. Каковы цели создания государственных информационных систем туризма?
11. Дайте характеристику основных государственных информационных систем туризма.
12. Каково использование государственных информационных систем туризма?
13. Какие законы регулируют отношения, возникающие в сфере информационного обеспечения туризма?
14. Дайте краткую характеристику федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
15. Что такое глобальные системы бронирования и резервирования мест в туризме?
16. Какова история создания и развития систем бронирования?
17. Каковы основные функции этих систем?
18. Какова роль и значение глобальных систем бронирования для туристских предприятий?
19. Дайте характеристику глобальной системы бронирования Amadeus.
20. Дайте характеристику глобальной системы бронирования Galileo.
21. Дайте характеристику глобальной системы бронирования Sabre.
22. Какие основные услуги предоставляют глобальные системы бронирования?
23. Каково использование глобальных систем бронирования в России?
24. Дайте анализ российских систем бронирования в туризме.
25. Каковы основные проблемы и тенденции развития систем бронирования?
26. Как осуществляется выбор системы бронирования?
27. Какова эффективность использования систем бронирования в туризме?
28. По каким категориям классифицируется электронная коммерция?
29. Как оцениваются состояние и перспективы развития интернет-коммерции в российском туризме?
30. Что представляют собой туристские информационные ресурсы и как они классифицируются?
31. Каковы основные рейтинговые туристские ресурсы в Рунете?
32. Какими показателями определяется эффективность поисковых средств Интернета?
33. Как классифицируются представительства туристских фирм в Рунете?
34. Как и в каком виде организуется реклама в Интернете?
35. Каковы требования к содержательной рекламе туристских фирм в Рунете?
36. Каковы основные требования к внешней рекламе туристских фирм в Рунете?
37. В чем заключаются преимущества и недостатки баннерной рекламы по сравнению с обычной?
38. Какие виды рекламы относятся к категории спама?
39. Охарактеризуйте типы туристских рынков электронной коммерции.
40. Какими технологиями представлен туристский рынок B2B?
41. В чем заключается специфика туристских торговых площадок?
42. Какими технологиями представлен туристский рынок B2C?
43. Какие показатели включаются в систему оценки эффективности сайта?
44. Основные направления использования Internet в туризме и индустрии гостеприимства.
45. Интернет как средство продвижения туристских и гостиничных услуг.
46. Какие существуют критерии выбора информационной технологии управления для турфирм?
47. Для чего предназначены информационные технологии управления турфирмами?
48. Перечислите требования к типовым информационным технологиям управления турфирмами. Каковы преимущества их использования?

49. Сравните программные комплексы «МАСТЕР-ТУР», «САМО-Тур» и TURWIN MULTIPRO.

50. Назовите особенности работы с системой FIDELIO F&B.

51. Почему использование гостиницами собственных программных продуктов не всегда является оптимальным путем автоматизации деятельности отеля?

52. От каких факторов зависит эффективность внедрения и использования информационных технологий управления гостиницей?

53. Какие главные модули FIDELIO Front Office вы знаете и каково их назначение?

54. Какие виды отчетов можно составлять с помощью системы FIDELIO Front Office?

55. Назовите основные преимущества системы управления гостиницей Lodging Touch LIBICA по сравнению с другими системами автоматизации.

56. Назовите основные функции системы автоматизации гостиницы «Эдельвейс».

57. Для каких целей используется система MICROS и каковы ее возможности?

58. Перечислите достоинства систем FIDELIO и MICROS.

59. Назовите основные понятия, используемые в системе FIDELIO F&B.

60. Какие виды АРМ системы R-keeper вы знаете? Кратко охарактеризуйте их.

Краткие методические указания

Практические занятия проводятся по отдельным темам дисциплины. Информационные сообщения студентов по предложенным вопросам проходят в формате дискуссий, демонстрации моделей производственных ситуаций и решении ситуационных задач.

Вопросы позволяют проверить знания студента по дисциплине (для самостоятельной оценки качества освоения учебной дисциплины). При поиске ответов на вопросы рекомендована основная и дополнительная литература (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

8.1 Основная литература

1. Быстров С.А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности : Учебник [Электронный ресурс] : ИНФРА-М , 2019 - 375 - Режим доступа: <https://new.znaniyum.com/catalog/document?id=337736>
2. Гвоздева В. А. Базовые и прикладные информационные технологии : Учебник [Электронный ресурс] : ФОРУМ , 2020 - 384 - Режим доступа: <https://new.znaniyum.com/catalog/document?id=346874>
3. Третьяков А. А., Елизаров И. А., Назаров В. Н. Средства автоматизации управления : Учебники и учебные пособия для вузов [Электронный ресурс] - Тамбов : Тамбовский государственный технический университет (ТГТУ) , 2017 - 82 - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=499053

8.2 Дополнительная литература

1. Бедняк С. Г. Компьютерные технологии и информатика. Информационные и коммуникационные технологии. Технология обработки текстовой информации. Текстовый редактор Microsoft Word for Windows [Электронный ресурс] , 2014 - 37 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/319621>
2. Затонский А. В. Информационные технологии: разработка информационных моделей и систем : учебное пособие [Электронный ресурс] : РИОР , 2020 - 344 - Режим доступа: <https://new.znaniyum.com/catalog/document?id=356006>
3. Информационное право и информационные технологии [Электронный ресурс] , 2017 - 79 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/687967>
4. Информационные технологии в профессиональной деятельности [Электронный ресурс] , 2015 - 71 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/348195>
5. Косарева Н. В. Технология и организация туроператорской деятельности [Электронный ресурс] , 2017 - 32 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/671380>
6. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : Учебное пособие [Электронный ресурс] : КноРус , 2020 - 293 - Режим доступа: <https://book.ru/book/932700>
7. Кравченко Ю. А. Информационные и программные технологии. Ч. 1. Информационные технологии [Электронный ресурс] , 2017 - 114 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/692379>

8.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):

1. Система контекстной рекламы Google Adwords (<https://www.adwords.google.com>)
2. Интернет-ресурс "ТЕХНОЛОГИИ АНАЛИЗА ДАННЫХ" <http://www.basegroup.ru>
3. Официальный сайт ГК «Современные технологии управления» (<https://www.businessstudio.ru/>)
4. Сервис сбора данных о ссылках Ahrefs (<http://www.ahrefs.com/>)
5. Электронная библиотечная система «РУКОНТ» - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/>
6. Электронная библиотечная система «РУКОНТ» - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/>
7. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <https://new.znaniyum.com/>
8. Электронно-библиотечная система Book.ru - Режим доступа: <https://book.ru/>
9. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>

10. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prilib.ru/>

11. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)

Основное оборудование:

- Компьютеры
- Проектор

Программное обеспечение:

- Microsoft Office 2010 Standard Russian
- КонсультантПлюс

10. Словарь основных терминов

HTML (HyperText Markup Language) - язык для структурирования и представления содержимого для всемирной паутины, а также основная технология, используемая в Интернете.

Автоматизированная система управления (АСУ) - специализированные программы для комплексной автоматизации бизнес-процессов фирмы. Также их называют программными комплексами, или информационноуправляющими системами.

База данных (БД) - совокупность сведений о конкретных объектах реального мира в какой-нибудь предметной области. Браузер — программа для просмотра Web-страниц, позволяющая переходить от просмотра одних страниц к другим с помощью гиперссылок.

Гиперссылка - элемент Web-страницы, обычно выделяемый цветом и подчеркиванием. Фрагмент текста или графический объект в гипертекстовом документе, в который встроен невидимый для пользователя указатель на другой документ, который открывается при щелчке мышью по гиперссылке. Применяется в справочных системах и www.

Глобальные системы бронирования и резервирования в туризме (Global Distribution System) - международные компьютерные системы, позволяющие бронировать номера в гостиницах, морские круизы, прокат автомобилей и т.д., т.е. предоставлять своим клиентам полный спектр услуг по бронированию в режиме реального времени.

Интернет - компьютерная система, предназначенная для передачи данных по телефонным сетям в формате HTML с помощью протокола TCP / IP.

Информационная безопасность - состояние защищенности информационной среды, предотвращающее утечку информации, несанкционированные и непреднамеренные воздействия на защищаемую информацию

Информационная система туризма - совокупность информационной базы данных туризма, специализированных информационных технологий для ее обработки и технических средств.

Информационное обеспечение туризма - это совокупность информационной базы данных туризма и специализированных информационных технологий, предназначенных для ее обработки, которые обеспечивают эффективное функционирование туристской системы на различных уровнях управления туризмом.

Информационные технологии в туризме - процессы, методы поиска, сбора, хранения,

обработки, предоставления, распространения информации в туризме и способы осуществления таких процессов и методов.

Клиент-сервер - основное направление современных разработок в области мощных информационных систем (особенно в туризме). В основе этой технологии лежит идея разделить ключевые функции по обработке информации между программой-приложением (клиентом) и программой управления базой данных (сервером баз данных).

Локальная вычислительная сеть (ЛВС) - совокупность средств, обеспечивающая передачу данных между абонентами одного офиса (одной территориально компактно расположенной организации, например в нескольких рядом стоящих зданиях); компьютеры, соединенные между собой кабелями с целью совместного использования вычислительных ресурсов (программ, дисковой памяти, периферийных устройств) и обмена информацией между пользователями.

Оценка экономической эффективности информационной системы управления - сопоставление экономических результатов информационной системы и затрат живого и овеществленного труда для получения соответствующих результатов.

Программное обеспечение - программа или совокупность программ, устанавливаемых на компьютер. Программное обеспечение делится на системное и прикладное.

Протокол - набор соглашений о правилах формирования и форматах сообщений Интернета, способах обмена информацией между абонентами сети.

Процессинговый центр - технологическая компания, обеспечивающая информационное взаимодействие между участниками системы, комплексное обслуживание, которое включает размещение в гостинице или подобных средствах размещения и ежедневное двухразовое питание (завтрак и обед или завтрак и ужин).

Рабочая станция (терминал) - персональный компьютер в сети, используемый для работы отдельного пользователя.

Сеть - совокупность крупных узлов, объединенных между собой каналами связи.

Стек протоколов TCP / IP - набор сетевых протоколов передачи данных, используемых в сетях, включая сеть «Интернет» (Transmission Control Protocol - TCP) и (Internet Protocol - IP).

Транзакция - любое согласованное изменение данных, которые добавляются, изменяются, удаляются или модифицируются в нескольких таблицах базы данных.

Трафик - количество данных, передаваемых пользователю или им самим.

Электронная коммерция в туризме (e-commerce) подразумеваются любые формы деловых сделок, при которых взаимодействие сторон осуществляется с использованием автоматизированных систем электронного документооборота в результате которого право собственности или право пользования турпродуктом или услугой передается от одного лица другому.

Электронный документ - документированная информация, представленная в электронной форме, т.е. в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям или обработки в информационных системах.