

*КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ТАРАСА ШЕВЧЕНКА  
ГЕОГРАФІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ  
КАФЕДРА КРАЇНОЗНАВСТВА ТА ТУРИЗМУ*

НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНИЙ КОМПЛЕКС

*«Інформаційні технології в туризмі»*

КИЇВ

УДК 528.92:004.65

**Корома Н.С., Михайленко Т.І., Сировець С.Ю.** Навчально-методичний комплекс *«Інформаційні технології в туризмі»*. – Київ: «Альфа-ПК» 2022. – 40 с.

*Затверджено:*

На засіданні кафедри країнознавства та туризму (протокол № 4 від «29» листопада 2022 р.)

*Рецензенти:*

*Гринюк О.Ю.*, к. геогр. н., доц., доц. кафедри *географії України* географічного факультету Київського національного університету імені Тараса Шевченка

*Брайчевський Ю.С.*, к. геогр. н., доц., доц. кафедри країнознавства та туризму, географічного факультету Київського національного університету імені Тараса Шевченка

**Корома Н.С., Михайленко Т.І., Сировець С.Ю.** Навчально-методичний комплекс *«Інформаційні технології в туризмі»* для програми підготовки фахівців за науково-освітньою програмою «Туризм». – Київ: «Альфа-ПК» 2019. – 60 с.

УДК 528.92:004.65

<i>Вступ</i>	5
--------------	---

### **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. «ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ОРГАНІЗАЦІЇ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ»**

<i>Тема 1. Інформаційні технології. Сучасний стан і тенденції розвитку інформаційних технологій.</i>	6
Тема 2. Бази даних, системи управління базами даних. Інформаційно-пошукові системи	6
Тема 3. Мережні інформаційні технології, глобальна комп'ютерна мережа Інтернет. Сучасні комунікаційні системи	6
Тема 4. Корпоративні інформаційні системи	7

### **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2 «ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ТА ФУНКЦІОНУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ТУРИСТИЧНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ»**

Тема 5. Автоматизовані системи управління готельним бізнесом, бронювання і резервування	7
Тема 6. Автоматизовані системи управління туристичним підприємством	7
Тема 7. Автоматизовані системи управління ресторанним бізнесом і індустрією розваг	7

### **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 3. «GDS. AMADEUS»**

Тема 8. Місце в тревел-індустрії	8
Тема 9. AMADEUS SELLING PLATFORM CONNECT, AMADEUS DIRECT	11
Тема 10. AMADEUS HOTELS	13
Тема 11. AMADEUS CARS	16
Тема 12. AMADEUS CONTENT RAIL	17
Тема 13. AMADEUS INSURANCE	18
Тема 14. AMADEUS TRANSFERS	19

### **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 4. ОСНОВИ БРОНЮВАННЯ. AMADEUS**

Тема 15. Введення команд та процес роботи з командами	20
Тема 16. Створення PNR	24
Тема 17. Опції екрану AN	27
Тема 18. Основні команди	29
ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ	32
РЕКОМЕНДОВАНА ДЖЕРЕЛА	36

## ВСТУП

*Мета даного навчально методичного комплексу – формування необхідних теоретичних знань та практичних навичок щодо побудови сучасних інформаційних технологій їх раціонального використання, а також упровадження сучасних інформаційних технологій у практичну туристичну діяльність.*

Інформаційні технології в туризмі присвячені вивченню теоретичних та методологічних засад інформаційних засад в туризмі, їх сутності, структури; основним концепціям та стратегіям в управлінні діяльністю туристичних підприємств. Висвітлює питання сучасного стану і тенденції розвитку інформаційних систем; дає уявлення про основні корпоративні інформаційні системи в розрізі управління туристичним бізнесом, інформаційної підтримки прийняття управлінських рішень.

Даний комплекс покликаний показати об'єктивність та необхідність впровадження систем автоматизації туристичної діяльності в Україні та на міжнародному рівні в умовах глобалізації, за умов відстоювання національних інтересів, враховуючи програмні комплекси управління індустрією туризму.

Завдання навчально-методичного комплексу – дати правильне розуміння теоретичних організаційно-правових та практичних засад інформаційних технологій в туризмі, ознайомити з загальними принципами, методами і прийомами організації інформаційних технологій, технічними та прикладними системними програмними засобами, які забезпечують підтримку інформаційних технологій організацій, аналізувати ринок програмних та апаратних продуктів, враховуючи економічну ефективність розробки та експлуатації нових технологій з обробки бізнес-процесів; глибоке опанування студентами програмного матеріалу, засвоєння базових знань з важливих питань: здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу, здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел, здатність планувати та управляти часом, здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал, здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку, здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації, здатність працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом туристичного бізнесу.

Навчально-методичний комплекс базується на циклі дисциплін професійної та практичної підготовки, зокрема, «Основи туризмознавства», «Туристичне країнознавства», «Географія рекреації та туризму» тощо.

**ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1.**  
**«ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ОРГАНІЗАЦІЇ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ»**

*Тема 1. Інформаційні технології. Сучасний стан і тенденції розвитку інформаційних технологій.*

*Завдання.*

1. Скласти перелік базових понять з інформаційних технологій.
2. Навести приклади особливостей формування інформаційних систем класу ERP, MRP, CRM.

*Контрольні запитання та завдання*

1. Розкрити сутність інформаційних технологій.
2. Навести основні чинники розвитку інформаційних технологій.
3. Охарактеризувати особливості промислових стандартів інформаційних технологій.
4. Проаналізувати інформаційні систем класу ERP, MRP, CRM.

*Тема 2. Бази даних системи управління базами даних. Інформаційно-пошукові системи*

1. Скласти таблицю понять бази даних і системи управління базами даних.

*Контрольні запитання та завдання*

1. Що таке база даних?
2. Характеристика мови SQL.
3. Охарактеризувати класифікацію СУБД.

*Тема 3. Мережні інформаційні технології, глобальна комп'ютерна мережа Інтернет. Сучасні комунікаційні системи*

1. Проаналізувати вплив сучасних інформаційних мереж на розвиток туристичного бізнесу в Україні.

*Контрольні запитання та завдання.*

1. Навести приклади Інтернет-ресурсів туристичної спрямованості.
2. Що таке єдиний інформаційний туристичний простір.
3. Система інформаційних і комунікаційних технологій, використовуваних у туризмі.
4. Навести приклади технологій в області туристичного й готельного бізнесу.

*Тема 4. Корпоративні інформаційні системи*

1. Скласти таблицю сучасні корпоративні інформаційні системи.
2. Проаналізувати Технології Сховищ Даних (Data Warehouse). (питання на вибір)

*Контрольні запитання та завдання*

1. Що відноситься до Microsoft Dynamics CRM?
2. Що таке структура інформаційного забезпечення КІС?
3. Навести приклади корпоративних баз даних.
4. Особливості Data Warehouse.

*Змістовий модуль 2 «Особливості організації та функціонування інформаційних технологій в туристичній діяльності»*

*Тема 5. Автоматизовані системи управління готельним бізнесом, бронювання і резервування*

1. Скласти порівняльну таблицю систем бронювання.
2. Проаналізувати програмне забезпечення управління готелем.
3. Проаналізувати системи бронювання. (на вибір)

*Контрольні запитання та завдання*

1. Що таке система бронювання?
2. Що таке Amadeus?
3. Розкрити сутність автоматизованої системи управління готелем?

## МОДУЛЬ 3 GDS. Amadeus

### Тема 8. Місце в тревел-індустрії



Лідруючий R&D інвестор Amadeus 7 років поспіль є світовим лідером з інвестицій у R&D глобальної тревел-індустрії



Входить до ТОП 10 IT компаній за версією світового рейтингу Forbes за 2018 рік



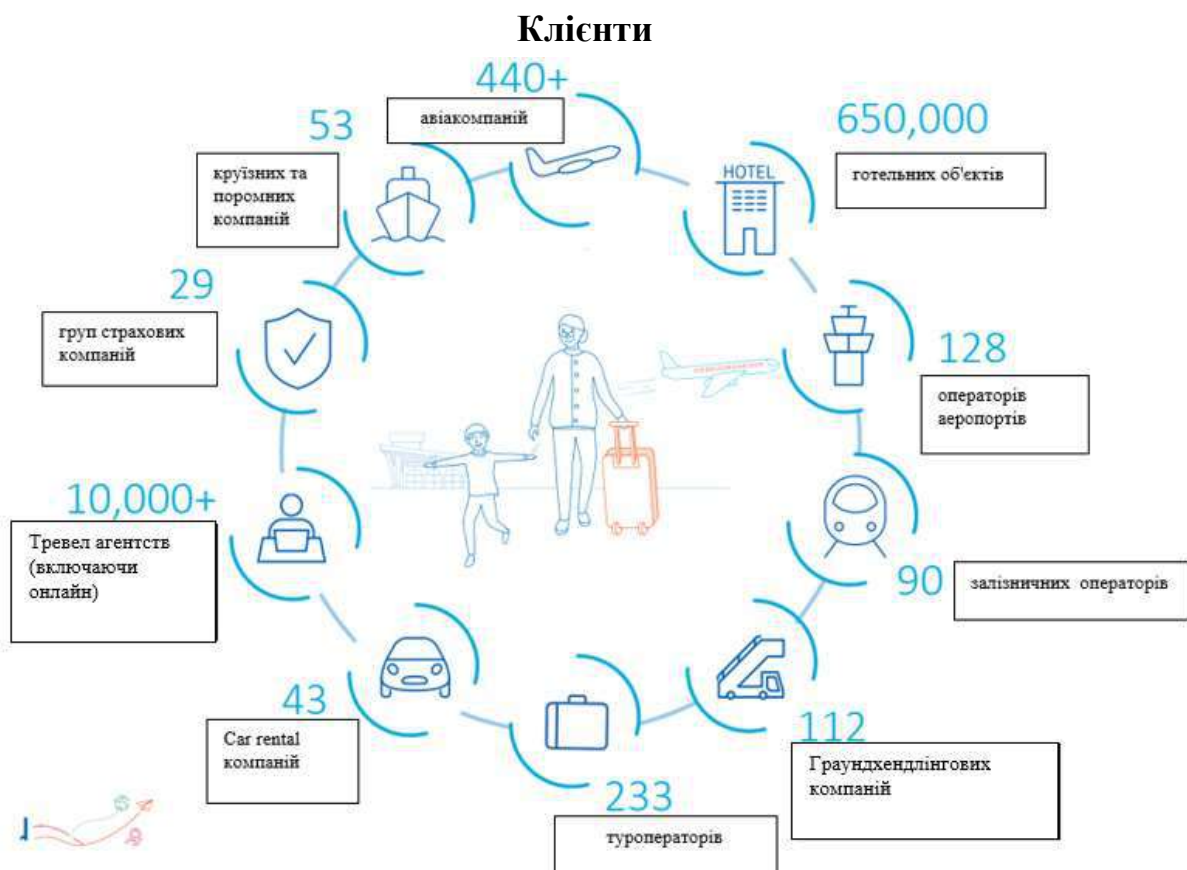
1.6+ мільярдів пасажирів обслуговувано у 2017 за допомогою рішень Amadeus та Navitaire



630+ мільйонів бронювань у 2017 році за допомогою GDS Amadeus

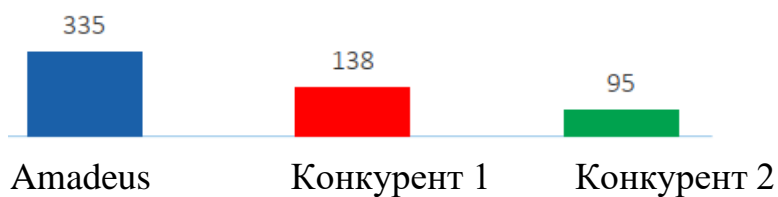


У 2018 році компанія увійшла до Euro Stoxx 50 і була визнана однією з найкращих публічних компаній у Європі



## Авіаційний контент

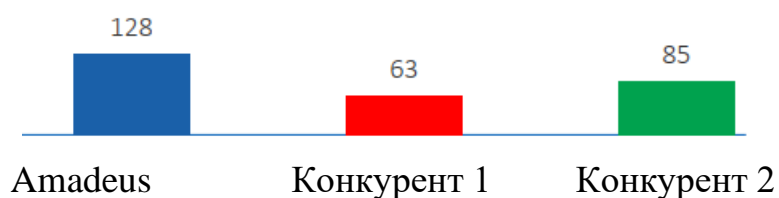
*Доступ до наявності останнього місця за найнижчою ціною*



*Найнижчі тарифи доступні для продажу*



*Доступ до тих же тарифів та класів бронювання, які доступні у прямих каналах авіакомпаній*





## Відкрита та динамічна екосистема для подорожей

Весь контент, з будь-якого джерела, через будь-який канал



Створення найкращого досвіду подорожей (one stop shop)



Розширена пропозиція



Збільшена ефективність



Контроль бізнесу

## **Тема 9. AMADEUS SELLING PLATFORM CONNECT, AMADEUS DIRECT**

**Авіа контент (FSC + LCC + NDC)**

**Готельний контент (GDS+ Merchant)**

**Оренда автомобілів**

**Наземний та залізничний контент**

**Трансфери**

Страхування

Залізниця

Автобуси

**Мерчандайзинг**

Amadeus Ancillary Services

Amadeus Fare Families

**Авіаційні рішення**

Amadeus All Fares (GDS + LCC + NDC),

Amadeus Master Pricer Expert

**Обслуговування мандрівників**

Amadeus Electronic Ticketing

Amadeus Unused Ticket Tracker

Amadeus Offers

Amadeus Mini Rules

Amadeus Dynamic Travel Document

CheckMyTrip

**Виписка квитків та оптимізація процесів**

Amadeus Ticket Changer

Back office A.I.R /I.M.R

Business Management

Platform  
Remote Ticketing Solution

### **Автоматизація та контроль**

Amadeus Productivity Suite  
Amadeus PNR Recall

### **Amadeus Direct**

Авіаційний контент  
Через Amadeus бронюються  
300 авіакомпаній з найвищим рівнем доступу (297)

### **110+ лоукост-перевізників \_**

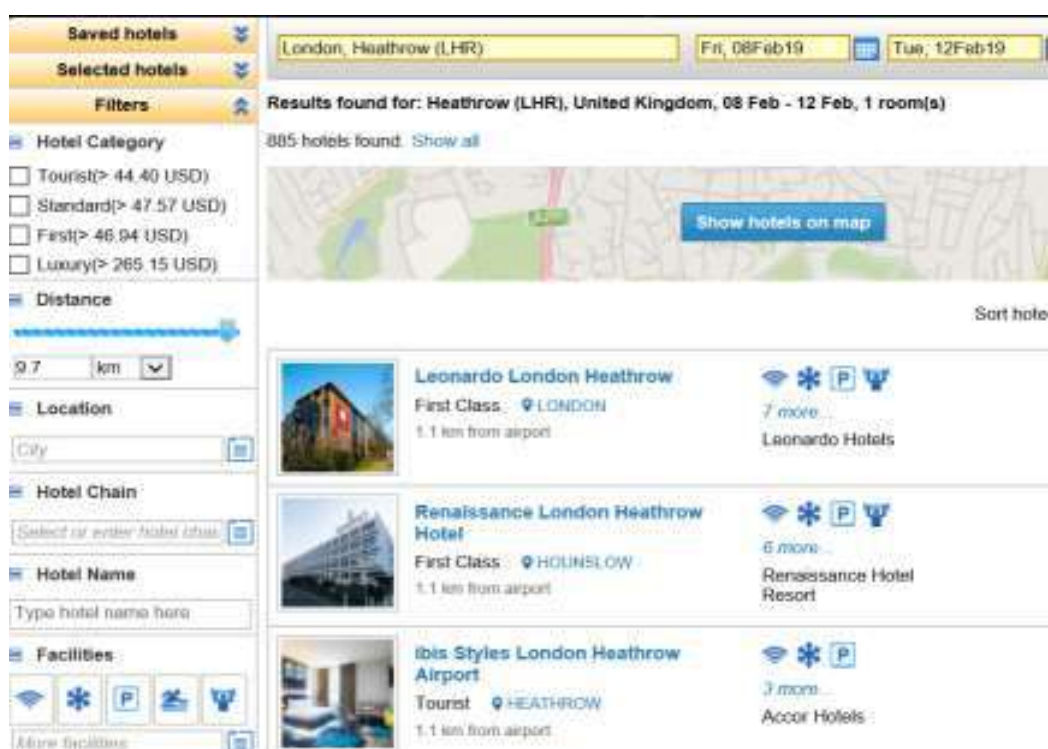
Повний контент авіакомпаній \_  
Наявність останнього місця \_  
Гарантований продаж \_  
Щоденне оновлення розкладу \_  
Доступ до закритого інвентора за допомогою Nego space

### **120+ Altéa авіакомпаній**

Загальний PNR  
Доступність у режимі реального часу  
Загальна база тарифів та цін  
Карта місць  
Загальна база даних клієнтів, включаючи номер пасажира, що часто літає

## Тема 10. AMADEUS HOTELS


- Бронювання готелей в тій же платформі, що й авіа
- Усі види контенту в єдиному графічному інтерфейсі
- Єдине вікно продажу
- Стандартизований процес бронювання
- Повна інтеграція з PNR та mid/back офісними системами
- Поліпшені фільтри та параметри пошуку




- 310+ найбільших готельних мереж
- 3,000+ незалежних готелів та невеликих мереж
- 3,2М варіантів розміщень
- 770К+ унікальних об'єктів

 Мережі



 Глобальні агрегатори



 Незалежні готелі



## AMADEUS VALUE HOTELS

### Конкурентні тарифи та швидка оплата



#### Миттєві доходи:

- Різноманітні варіанти тарифів (нетто та pre-paid тарифи)
- Можливість встановлювати ваш марк-ап для агенції
- Миттєвий cash flow
- Зручна кредитна лінія
- Різні варіанти оплати (банківський переказ, кредитна лінія та депозит)



#### One-stop-shop з контентом різними мовами:

- 300,000+ номерів по всьому світу
- Безшовна інтеграція PNR з mid/back-офісними системами
- 12 мовних версій платформи
- Можливість працювати з різними валютами



#### Зручність:

- Інтеграція PNR з активними сегментами
- Підтримка для вашого агентства 24/7
- Персоналізовані ваучери

### **Можливості:**






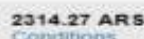
- Проводити пошук та підбір готелів для клієнтів
- Пошук із бронювання з активними авіа сегментами
- Оформлювати запит номера використовуючи спеціальні та корпоративні тарифи
- Формувати і відправляти пропозиції із графічного екрану наявності готелів, бронювати номера в готелях
- Анулювати та змінювати резервації

### **Тематика:**

- Джерела та принципи бронювання готелів в Amadeus
- Дані необхідні для створення бронювання, де та як проводити оплату, агентська комісія та її отримання
- Amadeus Hotels та Aggregators
- Пошук та підбір готелів для клієнтів, пошук із бронювання з активними авіасегментами
- Запит номера використовуючи спеціальні та корпоративні тарифи; Бронювання готелю, оформлення ваучера

## Тема 11 AMADEUS CARS

- Amadeus Cars Plus – доступ та бронювання автомобільного контенту в єдиному графічному інтерфейсі.
- 40+ провайдерів автомобілів 42,000+ локацій До 15% комісії на бронюванні.

Company	Address	 Mini	 Economy	 Compact	 Intermediate
	1520 Collins Ave, 33139 Miami Beach	 2988.11 ARS Conditions	 1170.85 ARS Conditions	 1170.85 ARS Conditions	 1391.40 ARS Conditions
	Miami Beach (5th Street), 705 5th St, 33139-6517 Miami Beach	 3169.18 ARS Conditions	 1813.54 ARS Conditions	 1842.04 ARS Conditions	 1871.07 ARS Conditions
	400 Se 2nd Avenue, 33131-2140 Miami	 3301.58 ARS Conditions	 1877.79 ARS Conditions	 1907.88 ARS Conditions	 1937.97 ARS Conditions
	18080 Collins Ave, 33160 North Miami Beach	 4527.13 ARS Conditions	 2254.45 ARS Conditions	 2311.27 ARS Conditions	 2481.72 ARS Conditions
	16901 South Dade Highway, 33157 Miami	 4646.07 ARS Conditions	 2314.27 ARS Conditions	 2387.20 ARS Conditions	 2707.76 ARS Conditions
	9826 South Dade Mall-9826 Sw 184th St, 33157 Miami	 6613.43 ARS Conditions	 2465.79 ARS Conditions	 2579.42 ARS Conditions	 2636.24 ARS Conditions

- Тарифи та доступність в режимі реального часу
- Електронні ваучери
- Повна інтеграція з PNR та mid/баскофісними системами
- Поліпшені фільтри та параметри пошуку

## Тема 12 AMADEUS CONTENT RAIL



90 залізничних операторів



- Інтуїтивно зрозумілий графічний інтерфейс
- End-to-end бронювання з повною інтеграцією PNR з mid- та back-офісними системами
- Доступ до скасування, змін або групових бронюванням у кілька кліків
- Миттєве порівняння залізничного та авіа контенту



## Тема 13. AMADEUS INSURANCE



### Страхування

- Бізнес-рішення зі страхування мандрівників розраховані на надання та відображення найефективніших варіантів страхування.
- Надається постачальникам туристичних послуг та авіакомпаніям можливості співробітництва зі значною кількістю страхових компаній, пропонуючи на вибір багате джерело контенту.
- Всі бізнес-рішення зі страхування - для створення зрозумілих та функціональних продуктів, що полегшують ведення бізнесу.
- Контент Amadeus Insurance піддається легкому впровадженню та може бути інтегрований у різні канали продажу. Опція страхування представлена у зрозумілому робочому процесі, і її можна легко та швидко придбати.
- Дозволяє бізнес-рішенням бути довговічними на ринку страхування за рахунок специфіки страхової справи та всіх особливостей роботи постачальників туристичних послуг та авіакомпаній, платформи працюють як зв'язуючі ланка між ними. Допомогаємо оптимізувати доходи та пакет пропозицій.

## Тема 14 AMADEUS TRANSFERS



- Організація door-to-door подорожі
- 1,040+ напрямків у 142 країнах
- Середня комісія до 10%
- Джерело доходу агенції
- Сервіс для клієнтів
- Вибір постачальників та вигідні ціни
- Глобальне покриття із загальним пошуком, доступністю та простим процесом бронювання
- Повна інтеграція PNR з бек-офісною системою

## **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 4. ОСНОВИ БРОНЮВАННЯ. АМАДЕУС**

### **Тема 15. Введення команд та процес роботи з командами**

#### **Smart flows «Гарячі» клавіші**

Введення команд та процес роботи з командами можна спростити за допомогою "гарячих" клавіш (Smartflow). Вони призначені для виконання повторюваних операцій, використовуючи набір заздалегідь розроблених скриптів, які запускаються згідно запиту.

#### **Швидкий режим**

Дозволяє отримати доступ до списку командних швидкого доступу, заснованих на останньому відображеному екрані системи в командний режим. Ви виділяєте та вибираєте елементи на дисплеї та надсилаєте запити команд за допомогою миші чи клавіатури.

#### **Декілька робочих сторінок**

Ви можете відкрити до 6 командних чи графічних сторінок одночасно. Це дозволяє легко працювати над кількома завданнями, вибираючи вкладку в нижній частині екрану

#### **Командна сторінка**

Командна сторінка – це місце, де буде завершуватися більшість вашої роботи. Введення команд можливе там, де ви бачите підказку: >

#### **Налаштування командної сторінки**

Ви можете налаштувати такі параметри, як вимір та тип шрифту або колір Вашої командно й сторінки в Особистих налаштуваннях, з меню на головній сторінці.

#### **Перехід до іншого офісу**

Якщо дозволяють налаштування безпеки, ви можете легко перейти в інший офіс, натиснувши на підказку з ідентифікатором офісу нижньому кутку і вибравши цільовий офіс.

#### **Основна навігація**

Увійдіть в режим Тренінг і встановіть свої персональні налаштування [www.training.sellingplatformconnect.amadeus.com](http://www.training.sellingplatformconnect.amadeus.com)

#### **HELP - Допомога**



В Amadeus доступні сторінки "Допомога" з поясненням команд та робочих процесів.

## Information



На інформаційних сторінках відображається інформація про авіакомпаніях, аеропортах, готельних компаніях і так далі. Інформація вводиться Amadeus та постачальниками послуг

## Основні команди гортання та інструменти

Запишіть функцію кожної команди

MU	
MD	
MT	
MB	
MN	
MP	
MY	
ALT →	
ALT ↑	

## КОДУВАННЯ ТА РОЗКОДУВАННЯ

<i>Команда</i>	<i>Опис</i>
DAN	Кодувати місто чи аеропорт
DAC	Розкодувати місто чи аеропорт
DC	Кодування/розкодування країни
DNA	Кодування/Розкодування авіакомпанії

## Завдання

Вкажіть назви або коди:

VVO	
BKO	
LA PAZ	
VTE	
MILDURA	
ROVANIEMI	
MAPUTO	
COSTA RICA	
FIJI	
UZ	
GB	

- Який 3-літерний код використовується для громадянства Іспанії?
- Який 3-літерний код використовується для громадянства Аргентини?
- Вкажіть назву або код авіакомпанії

Qantas	
Finnair	
Malaysia Airlines	
China Eastern	
Air France	
Croatia Airlines	
LO	
SK	
ZH	
S7	
RJ	
EK	
MN	
MS	
UX	
GA	

# Екран наявності місць (AN)

*Приклад екрану*

```
AN22JULLONMAD
** AMADEUS AVAILABILITY - AN ** MAD MADRID.ES                154 WE 22JUL 0000
1  BA 456  J9 C9 D5 R9 Y9 BL GL /LHR 5 MAD4S 0620 0940 E0/32Q 2:20
2BA:IB7458 J9 C9 D5 R9 Y9 WL E9 /LHR 5 MAD4S 0620 0940 E0/32Q 2:20
   TL
3BA:IB7460 J9 C9 D5 Y9 W7 EL /LHR 5 MAD4S 0720 1050 E0/320 2:30
4  BA 458  J9 C9 D5 Y9 BL GL /LHR 5 MAD4S 0720 1050 E0/32A 2:30
5  U28275  B9 Y9 /LGW N MAD 1 0720 1100 T0-319 2:40
```

AN22JULLONMAD

\*\* AMADEUS AVAILABILITY - AN \*\* MAD MADRID.ES

154 WE 22JUL 0000

1 BA 456 J9 C9 D5 R9 Y9 BL GL /LHR 5 MAD4S 0620 0940 E0/32Q 2:20

3BA:IB7460 J9 C9 D5 Y9 W7 EL /LHR 5 MAD4S 0720 1050 E0/320 2:30

5 U28275 B9 Y9 /LGW N MAD 1 0720 1100 T0-319 2:40

## Тема 16. Створення PNR

### Знайомство - Passenger Name Record

#### «Запис імені пасажира»

- Бронювання (PNR) містить інформацію про бронюванні пасажира та будь-яку іншу інформацію, що стосується його бронювання.
- Кожен пункт у бронюванні має назву, такі як: елемент чи сегмент.
- При створенні PNR можна вводити елементи в будь-якому порядку.
- Система приймає кожен елемент, вона надає йому номер і розміщує його в потрібній
- Всі елементи нумеруються послідовно, спрощуючи модифікацію у майбутньому.

```
-- TST RLR SFP --  
RP/SYD1A0902/SYD1A0902          KT/SU 19FEB20/0328Z  VZ5955  
SYD1A0902/3045KT/19FEB20  
1. TRIP/ANITA MS  2. TRIP/ANTHONY MR  
3 QF 011 Y 14JUL 2 SYDLAX HK2 0935 0620 14JUL E QF/VZ5955  
4 QF 012 Y 24JUL 5 LAXSYD HK2 2230 0630 26JUL E QF/VZ5955  
5 AP SYD 02 9903 3960 - AMADEUS TRAINING TRAVEL CENTRE-A  
6 APM 61 445231522/P1  
7 TK OK19FEB/SYD1A0902//ETQF  
8 SSR VGML QF HK1/S3/P2  
9 SSR VGML QF HK1/S4/P2  
10 SSR CTCM QF HK2 61445231522/EN  
11 SSR DOCS QF HK1 ///01JAN70/F//TRIP/ANITA/P1  
12 SSR DOCS QF HK1 ///01MAY70/F//TRIP/ANTHONY/P2  
13 SSR FQTV QF HK/ QF123456454/P2  
14 RM CUSTOMER DECLINED TRAVEL INSURANCE  
15 FA PAX 081-4593354735/ETQF/AUD3826.14/19FEB20/SYD1A0902/0003  
8150/S3-4/P1  
16 FA PAX 081-4593354736/ETQF/AUD3826.14/19FEB20/SYD1A0902/0003  
8150/S3-4/P2
```

Заголовок може містити мітку, вказівку на особливий стан у PNR.  
НЕ HEADER для додатковою інформації.

Авіакомпанії можуть пред'являти різні вимоги до контактних елементів.  
Рекомендується звертатися до авіакомпанії, якщо Ви не впевнені у їх вимогах

Заголовок може містити мітку, вказівку на особливий стан у PNR.  
НЕ HEADER для додатковою інформації.

#### Обов'язкові елементи для збереження PNR

- Прізвище, Ім'я за паспортом/або FOID
- Мінімум 1 контактний елемент
- Елемент маршруту (політний сегмент)
- Референція/ хто передав інформацію\* (\* RF елемент не є обов'язковим на деяких ринках)

## Навчальні завдання та практика

### Завдання

<i>Тип елемента</i>	<i>Приклад даних</i>	<i>Формат команди</i>
ПІБ пасажирів	Бойко Володимир Анатолійович	
Кабіна та Клас	Економ, клас бронювання Y	
Виліт	Нью-Йорк – Сінгапур, 1 3 тижні від поточної дати	
Авіакомпанія	Singapore Airlines (SQ)	
Побажання клієнта	Приліт в 15 P.M., будь-який аеропорт	
Контактні дані	Контактні дані агенства. Моб. тел. 067-521-32-49. E-mail: geocompany2022@gmail.com	

### Практика

<i>Тип елемента</i>	<i>Приклад даних</i>	<i>Формат команди</i>
ПІБ пасажирів	Ваші дані	
Кабіна та Клас	Економ, клас бронювання Y	
Виліт	Doha (DOH) в New York (NYC) 1 місяць від поточної дати	
Виліт	New York (NYC) - Doha (DOH) через 4 дні після прибуття	
Авіакомпанія	Qatar Airways (QR)	
Time Limit	2 дні від дати бронювання	
Контактні дані	<i>Ваші дані</i> Контактні дані агенства. Моб. тел. , E-mail:	

<i>Тип елемента</i>	<i>Приклад даних</i>	<i>Формат команди</i>
ПІБ пасажирів	Ваші дані. 3 Пасажирів	
Кабіна та Клас	Бізнес, клас бронювання D	
Виліт	Stockholm (STO) – Шанхай (SHA) 1 місяць від поточного дня	
Виліт	Shanghai – Stockholm, через 5 днів	
Авіакомпанія	Скандинавські авіалінії (SK)	
Time Limit	3 дні від дати бронювання	
Контактні дані	<i>Ваші дані</i> Контактні дані агенства. Моб. тел. E-mail:	



<i>Тип елемента</i>	<i>Приклад даних</i>	<i>Формат команди</i>
ПІБ пасажирів	Mr. Kate Siri Mrs. Ann Siri + Inf: Zara ( 3 місяці) Mstr. Bob Siri (dob 07JUL19)	
Кабіна та Клас	Бізнес, клас бронювання В	
Виліт	London (LON) – Tokyo (TYO) 2 тижні від поточного дня	
Виліт	Tokyo – London, через 10 днів	
Авіакомпанія	KLM (KL)	
Time Limit	5 днів від дати бронювання	
Контактні дані	<i>Ваші дані</i> Контактні дані агенства. Моб. тел. 044-521-36-99 E-mail: Siri2022@gmail.com	

### **Завдання**

<i>Завдання</i>	<i>Формат команди</i>
Викликати PNR, створене для сім'ї Siri	
Додати карту постійно подорожуючого для Siri: EBP001544956	
Додати child meal для Tara	
Додати vegetarian meal для Ann	
Додати запит місця для сім'ї на одному перельоті	

<i>Завдання</i>	<i>Формат команди</i>
Викликати PNR створене для сім'ї Siri	
Додати карту пасажирів, що часто літає, для Tara AF: 1181166780	
Додати vegetarian meal для Kate	
Додати child meal для Bob	
Додати baby meal для Ann	
Додати bassinet для Ann	
Надіслати маршрут на пошту пасажирів	

## Тема 17. Опції екрану AN

Опції до екрану наявності місць можуть бути використані для звуження критеріїв пошуку, що використовуються як для AN, так і в SN екрані. Ви можете використовувати кілька опцій в одній команді, і вони можуть бути використані в будь-якому порядку, за винятком дати та часу, які мають фіксовані місця у команді.

### Основні команди та опції

<i>Команда</i>	<i>Опція</i>
<b>Основні команди та опції</b>	
Сторінка допомоги	HE AN > GP OPT
Дата та час вильоту	AN2DECLONMAD1800
Перший доступний рейс (7 днів)	AN/20JANAKLNUI
Екран авіакомпанії	ANQF20MAYSYDSCL
Oneworld альянс	AN*O19MARLONNYC
Star альянс	AN*A19MARBKKMEL
Sky Team	AN*S19MARPVGHKT
Перший рейс за тиждень	AN/21JULMELNAN/AFJ
Повернення до екрану AN	MPAN
<b>Подвійний екран AN</b>	<b>HE DUAL</b>
Екран туди-назад	AN2DECLONPAR/AQF*1800
Екран з двома перельотами	AN12DECSYDMEL*13DECMELSIN
5 місць у V класі на Thai Airways у двох напрямках	AN02DECMNLBKK/ATG/CV/B5*10DEC
<b>Сторінки допомоги TN</b>	<b>HE TIMETABLE</b>
Перельоти Non stop	TN1JANBKKDXB/FN
Декілька А/К	TN1JANTYOLAX/ANH,AA
Запит у зворотному напрямку	TCR16JAN
<b>Екран варіантів наявності місць</b>	
Авіакомпанії (до 6 кодів)	/AQF,CX,SQ
Номер рейсу	/ACX135
Без code share	/A+AY
Клас бронювання (До 3 кодів)	/CV,B,L
Пункти пересадки	/XSINFRA
За винятком пересадки	/X-DXB
Виняток А/К	/A-AY
Знайти 5 місць у класі V	/B5/CV
+/- 3 денний пошук	/S+3
Клас обслуговування (до 5)	/KF,C,W F (First) C (Bus) W (Prem) M (Econ)
Преміум економ + комбінована	/KW,+
Time window (w2 = скільки годин до, 3	AN12JUNMELSYD1000/W2,3

= скільки після)	
Рейси Non-stop	/FN
Рейси з харчуванням	/FM
<b>Модифікація AN</b>	<b>HE AC</b>
Дата вильоту	AC19NOV
Днів пізніше/раніше	AC3 OR AC-5
Час вильоту	AC1800
Прямий доступ по лінії 1	ACL1
До екрану авіакомпанії	ACQF/
Конкретної авіакомпанії	AC/ACX
Клас бронювання	AC/CK
Зворотний переліт	ACR12DEC
<b>Прямий доступ</b>	<b>HE DIR XX</b>
Дата, час вильоту	1XXAD19JUNSYDKUL1400
Змінити день назад /вперед	1XXMN OR 1XXMY
Змінити дату	1XXAC10MAY
Зміна дати назад	1XXACR30MAY
Повернутися до останньому екрані наявності місць	1YY/

Будь-які опції, включені в першу половину дисплея наявності місць, будуть також застосовуватися до другої половини дисплея. Будь-які опції, включені до другої половини дисплея наявності місць, застосовуються тільки до другої половини команди.

## Тема 18. Основні команди

Перелік деяких основних команд використовуються в Amadeus

<i>Команда</i>	<i>Опція</i>
<b>Швидке створення PNR</b>	
Сторінки допомоги	HE AN / HE SS
Дата та час вильоту	AN2DECHKGTYO1800 AN2DECHKGTYO6P
Отримати 2 місця, клас В, лінія 4	SS2B4
Стикувальні рейси	SS2JC4
Елемент ARNK	SIARNK
Змінити кільк. місць на сегменті 3	3/2
<b>Ім'я та Контакт</b>	<b>HE NM / HE AP</b>
Дорослий пасажир	NM1SMITH/JOHN PAUL MR
Дитина з датою народження	NM1LEE/MIA MISS(CHD/09FEB15)
Доросле і немовля під одним прізвищем	NM1BELL/PIA MS(INF/BEN/01JUL18)
Доросле і немовля з різними прізвищами	NM1BELL/JIM MR(INFBOND/KIM/01JUN18)
Контакт агентства	AP66 9 824 2811 ABC TRAVEL-A
Робочий мобільний пасажир №2	APB-61 2 98766111/P2 APM-61 2 98766111/P2
Е-mail пасажир №2	APE-JCOLINS@MAIL.UT/P2
Конфіденційний е-mail	APE-/JCOLINS@MAIL.UT
IATA мобільний	SR CTCM-00468473974/SE
IATA email Заміщення:	SR CTCEJUDE..LEE//WBRTHS.COM @ знаком // _ знаком .. - знайом.
IATA відмова у контакті	SR CTCR-PAX REFUSED CONTACT
<b>Time Limit</b>	<b>HE TK</b>
Майбутня дата	TKTL30MAR
Дата і час	TKTL30MAR/1500
Прив'язка до сегментів	TKTL30MAR/S4-5
Не йде в чергу	TKOK
Автовидалення дата та час	TKXL19NOV/1800
<b>RF та збереження PNR</b>	<b>HE RF / HE ET</b>
RF (макс 69 знаків)	RF MR JONES VIA E-MAIL

Зберегти та закрити	ET
Зберегти та відкрити	ER
Змінити статус сегментів, зберегти та відкрити	ERK
Змінити статус сегментів, зберегти та закрити	ETK
<b>Скасування дій</b>	<b>HE IG</b>
Скасування, вихід з PNR	IG
Ігнорувати та відкрити	IR
<b>Виклик бронювання</b>	<b>HE RT</b>
За номером броні	RTxxxxxx
За прізвищем клієнта	RT/JOHNSON
Активні на прізвище	RT/JOHNSON/TIM*A
PNR номер 1 зі списку	RT1
Повернутися до списку PNR	RT0
<b>Бонусні карти</b>	<b>HE FF</b>
Внесення картки пасажиру №2	FFNSK-XXXXXXXX/P2
Внесення картки для авіакомпаній UA та NZ	FFNUA-XXXXXXXX,NZ,UA
Створення PNR за номером карти	FFAQF-XXXXXXXX
Виклик імені, деталей	FFDCX-XXXXXXXX
Запити SSR	HE SSR
Харчування сегменти 4-7	SRVGML/S4-7
Люлька пасажиру 2	SRBSCT/P2
Сторінки допомоги	HEDOCS
Список кодів харчування	HE MEAL > MS22
<b>Ремарки</b>	<b>HE REMARKS / HE OS</b>
Загальна ремарка	RMFREE FORMAT
Конфіде ремарка	RCFREE FORMAT
Корпоративна OID ремарка	RXFREE FORMAT
Ремарка маршруту, сегмент 5	RIRFREE FORMAT/S5
Маршрут та інвойс	RIIFREE FORMAT
Створення OSI TCP елемента	OS BA TCP3 (додати імена)
<b>Модифікація PNR</b>	<b>HE PNR</b>
Вилучення	XE3 or XE3-5,9
Змінити статус сегменту №3	3/HK
Видалити бронювання	XI
Зміна дати сегмент 5	SB25AUG5
Перебронювати на K у всіх сегментах	SBK
Прив'язка пасажира 2	6/P2
Видалити прив'язку	6/P

Видалити child/infant	1/
Додати CHD до пасажиру №2	2/(CHD/03NOV17)
Додати INF до пасажира №1	1/(INF/SAMUEL/08AUG18)
<b>Друк та відправка маршруту по e-mail</b>	<b>НЕ ІЕР</b>
Відправлення розширеної версії по APE у PNR	IEPJ-EMLA
Надсилання за адресою	IEPJ-EML- e-mail адреса
Відправлення базового маршруту по APE	IBPJ-EMLA
Відправлення базового маршруту за адресою	IBPJ-EML-email address

## ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ

### **1. ERP (Enterprise Resource Planning System) – це**

А. система планування ресурсів підприємства, призначена для автоматизації обліку й керування.

Б. система, побудована навколо планування потреби в матеріалах, яка включає додаткові планові функції, а саме планування виробництва, розробку головного календарного плану виробництва та планування потреби в потужностях.

В. управління відносинами з клієнтами, охоплює концепції, які використовуються компаніями для управління взаємовідносинами зі споживачами, включаючи збір, зберігання й аналіз інформації про споживачів, постачальників, партнерів та інформації про взаємовідносини з ними.

### **2. MRP (Material Requirements Planning) - це**

А. система планування ресурсів підприємства, призначена для автоматизації обліку й керування.

Б. система, побудована навколо планування потреби в матеріалах, яка включає додаткові планові функції, а саме планування виробництва, розробку головного календарного плану виробництва та планування потреби в потужностях.

В. управління відносинами з клієнтами, охоплює концепції, які використовуються компаніями для управління взаємовідносинами зі споживачами, включаючи збір, зберігання й аналіз інформації про споживачів, постачальників, партнерів та інформації про взаємовідносини з ними.

### **3. CRM (Customer relationship management) - це**

А. система планування ресурсів підприємства, призначена для автоматизації обліку й керування.

Б. система, побудована навколо планування потреби в матеріалах, яка включає додаткові планові функції, а саме планування виробництва, розробку головного календарного плану виробництва та планування потреби в потужностях.

В. управління відносинами з клієнтами, охоплює концепції, які використовуються компаніями для управління взаємовідносинами зі споживачами, включаючи збір, зберігання й аналіз інформації про споживачів, постачальників, партнерів та інформації про взаємовідносини з ними.

### **4. Позначити відповідність ERP, MRP, CRM**

1 ERP		А. система планування ресурсів підприємства, призначена для автоматизації обліку й керування.
-------	--	---

2 MRP		Б. система, побудована навколо планування потреби в матеріалах, яка включає додаткові планові функції, а саме планування виробництва, розробку головного календарного плану виробництва та планування потреби в потужностях
3. CRM		В. управління відносинами з клієнтами, охоплює концепції, які використовуються компаніями для управління взаємовідносинами зі споживачами, включаючи збір, зберігання й аналіз інформації про споживачів, постачальників, партнерів та інформації про взаємовідносини з ними.

**5. Це принципи побудови якої системи? Принципи: наявність єдиного сховища інформації; синхронізація управління множинними каналами взаємодії; постійний аналіз зібраної інформації про клієнтів та прийняття відповідних організаційних рішень.**

- A. ERP,
- B. MRP,
- B. CRM.

**6. ADM (Agency Debit Memo) – це**

- A. Автоматизія операційних процесів маркетингу та продажів.
- B. документ, що видається авіакомпанією Агенту при наявності заборгованості Агента перед авіакомпанією.
- B. Система, яка дозволяє бачити надходження грошей через liqpay.ua.

**7. NDC (New Distribution Capability) – це**

- A) Метод ефективного планування всіх ресурсів виробничого підприємства
- B) Облік і аналіз статистики руху замовлень
- B) Це стандарт передачі даних на основі XML
- Г) Безкоштовний інструмент від Google, який дозволяє зводити дані з різних джерел і створювати на підставі цих даних звіти.

**8. Інтерлайн-угода – це**

- A. угода про взаємне визнання перевізної документації та проведення відповідних взаєморозрахунків.
- B. угода між авіаперевізниками та туристичними агентами, що стосуються надання ними спільних послуг, пов'язаних з повітряними перевезеннями пасажирів та багажу.



В. угода між авіаперевізником і пасажиром про тимчасову зупинку в будь-якому пункті, крім пунктів відправлення та призначення.

## **9. Код-шеринг – це**

А. угода про сумісну комерційну експлуатацію авіарейсу двома та більше авіакомпаніями, одна з яких є оператором (тобто виконує польоти за цим рейсом і продає квитки на ці рейси від свого імені).

Б. угода між авіаперевізниками та туристичними агентами, що стосуються надання ними спільних послуг, пов'язаних з повітряними перевезеннями пасажирів та багажу.

В. забезпечення авіаційної безпеки під час авіаперевезень пасажирів та багажу, яке здійснюється відповідно до нормативно-правових актів у сфері авіаційної безпеки.

## **10. BSP (Billing and Settlement Plan) – це**

А. це глобальний система, розроблена для агентів та авіакомпаній, з метою надання їм повної інформації і статистики стосовно оформлених квитків і належних платежів.

Б. це система взаєморозрахунків, створена з метою спрощення процесу оформлення авіаквитків, підготовки звітів про продаж і проведення взаєморозрахунків між агентами та авіакомпаніями за надані послуги.

В. документ, що видається авіакомпанією Агенту при наявності заборгованості агента перед авіакомпанією.

**11. Дати визначення. Корпоративні інформаційні системи.**

**12. Дати визначення. Інформаційна система управління взаєминами з клієнтами.**

**13. Що таке «Глобальна дистриб'юторська система» (GDS)**

**14. Що таке в Amadeus Air - «Timetable», «Availability», «Schedule» «Direct Access»?**

**15. Коли виконується «SPLIT» в Amadeus?**

### **В наступних питаннях додаються скріншоти**

**16. Як можна знайти інформацію про аеропорт в Осаці (KIX)? Формат команди:**

**17. В якій країні знаходиться місто APIA. Формат команди:**

**18. Як можна знайти інформацію про авіакомпанію QF? Формат команди:**

**19. Де можна знайти інформацію про коди, які починаються з літери Н? Формат команди**

**20. Подивитись нейтральний екран наявності міст на 19 травня Київ-Париж. Формат команди:**

**21. Що означає команда DOLH1493/17MAY**

22. Які коди у наступних аеропортів GENOA, SCHIPHOL? Формат команди

Формат команди	Код аеропорту

23. Які міста мають наступні коди VFA, BCN ? Формат команди

Формат команди	Код Міста	Назва країни

24. Як можна перевірити інтерлайн між парою авіакомпаній Singapore Airlines та Emirates Airline; МАУ та Люфтганза, чи є вони. Формат команди.

Формат команди	Інтерлайн є/немає

25. Напишіть формат команди наявності місць на 17 число наступного місяця з Мадрида до Києва через Париж, авіакомпанії (2 авіакомпанії на вибір), клас обслуговування J.

26. Турист (вказати власне ПІ) зв'язався з вами і хоче зробити бронювання для себе та двох своїх друзів. Забронюйте квитки по маршруту: 14 числа наступного місяця, Прага - Париж, авіакомпанія \_\_\_\_ (за власним вибором), клас (власний вибір). Квитки будуть викуплені за 7 днів до вильоту.

**Написати формати команд**

*Внесіть локатор запису (PNR):*

27. Пасажир (вказати своє Прізвище та Ім'я – далі Пасажир №1) хоче забронювати квитки для себе в одному бронюванні та прорахувати найдешевший тариф.

*Інформація:*

10 число наступного місяця, Берлін - Мадрид, авіакомпанія Lufthansa,

Q клас, пункт стикування Париж

18 число наступного місяця Малага-Варшава

Квитки будуть викуплені 5 число наступного місяця

**Написати формати команд**

*Внесіть локатор запису:*

## Рекомендовані джерела

1. Гаврилов В. П. Інформаційні системи і технології в туризмі : навчальний посібник для студентів напряму підготовки 6.140103 "Туризм". – Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2016. – 168 с.
2. Кіптенко В.К., Малиновська О.Ю., Федчук А.П. Навчально-методичний комплекс занять з програмним модулем «Парус - Турагенство» (версія 7.4. для Windows). К.: ЛГТ, 2013. – 50с. з іл.
3. Кіптенко В.К., Михайленко Т.І. Методичні рекомендації з виконання самостійних завдань з дисципліни «Геоінформаційний менеджмент». Київ: Видавництво «Альфа-ПК», 2020. – 37 с.
4. Корома Н.С. Роль геоінформаційних технологій в створенні та управлінні розумними містами//Науково-практичний Круглий стіл «Перспективи впровадження ГІС-технологій у прикладні дослідження», м. Київ, 18 листопада 2020 року. – 2020. – 61 с. - с. 14-17.
5. Корома Н.С. Нові туристичні тенденції, як можливості для розвитку туристичної галузі// III Всеукраїнська науково-практична інтернет-конференція «Туризм і рекреація: наука, освіта, практика», 27 квітня 2021р., м. Мукачево. – с. 108-111.
6. Купач Т.Г. Інформаційні технології та системи в туризмі: Навчально-методичний комплекс (для студентів ВНЗ). – К., 2015, – 95 с.
7. Михайленко Т.І. Можливості використання ГІС-технологій для управління ЖКГ у громаді (на прикладі Побузької ОТГ). Проблеми та перспективи розвитку економіки, фінансів, обліку і права: збірник тез доповідей міжнародної науково-практичної конференції (Полтава, 1 червня 2020 р.): у 2 ч. Полтава: ЦФЕНД, 2020. Ч. 2. 71 с.
8. Методи та засоби мультимедійних інформаційних систем : навч. посіб. / Т. М. Басюк, П. І. Жежнич; Нац. ун-т "Львів. політехніка". - Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2015. – 426 с. - Бібліогр.: с. 413-416.
9. Особливості розробки CRM-системи для міжнародного туроператора / В.С. Круглик та ін. Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: технічні науки. 2020. С. 79–84. URL: <http://eprints.mdpu.org.ua/id/eprint/9325/>
10. Сировець С.Ю., Рак І.В. Комп'ютерні системи бронювання в туристичній індустрії//Збірник наукових праць Хмельницького кооперативного торговельно-економічного інституту. Кам'янець-Подільський: ПП. «Медобори-2006», 2014. 576с. С. 401- 408.
11. Сировець С.Ю. Навчально-методичний комплекс «Методи регіональних досліджень в туризмі». К.: «Альфа-ПК», 2017. – 40 с.
12. Сировець С.Ю. Навчально-методичний комплекс «Методи дослідження міжнародного туризму». К.: «Альфа-ПК» 2019. – 60 с.
13. Підгора Є.О., Латишева О.В., Мілявський М.Ю. Сучасні клієнтоорієнтовані ІТ-технології. CRM-системи: суть і доцільність їх впровадження на підприємствах. Економіка. Фінанси. Право. 2018. № 6/2. С. 28–32.

14. Christine A. Vogt. Customer Relationship Management in Tourism: Management Needs and Research Applications. Journal of Travel Research. 2010. No 49(1). DOI: 10.1177/0047287510368140. URL: [https://www.researchgate.net/publication/249701260\\_Customer\\_Relationship\\_Management\\_in\\_Tourism\\_Management\\_Needs\\_and\\_Research\\_Applications](https://www.researchgate.net/publication/249701260_Customer_Relationship_Management_in_Tourism_Management_Needs_and_Research_Applications) (дата звернення: 02.04.2021).
15. Roya Rahimi, Mehmet Ali Köseoglu, Ayse Begum Ersoy, Fevzi Okumus. Customer relationship management research in tourism and hospitality: a state-of-the-art. Emerald Insight. 19.06.2017.
16. Dr. Vaishali Goel, Ashutosh Singh, Shipra Shrivastava. CRM: A Winning Approach for Tourism Sector. Volume-5, Issue-2, (April-2015). International Journal of Engineering and Management Research. 2015. P. 321–325. URL: [https://www.ijemr.net/DOC/CRMAWinningApproachForTourismSector\(321325\).pdf](https://www.ijemr.net/DOC/CRMAWinningApproachForTourismSector(321325).pdf)
17. Hansen F. and Oleshchuk V.A.: Conformance Checking of RBAC Policy and its Implementation, The First Information Security Practice and Experience Conference, ISPEC 2005, Singapore, LNCS, Volume 3439, pp. 144-155, 2005.
20. Shelly, Gary, Cashman, Thomas, Vermaat, Misty, and Walker, Tim. (1999). Discovering Computers 2000: Concepts for a Connected World. Cambridge, Massachusetts: Course Technology.

Сайт Amadeus Service Hub:

[www.servicehub.amadeus.com](http://www.servicehub.amadeus.com)

[www.Amadeus Learning Universe.com](http://www.AmadeusLearningUniverse.com)

[www.training.sellingplatformconnect.amadeus.com](http://www.training.sellingplatformconnect.amadeus.com)

*Для нотаток*





## Наукова література

**Корома Н.С., Михайленко Т.І., Сировець С.Ю.** Навчально-методичний комплекс «Інформаційні технології в туризм». – Київ: «Альфа-ПК»2022.  
– 40 с.

*Мета даного навчально методичного комплексу передбачає безперервність та послідовність набуття та розвитку загальних та фахових компетентностей з інформаційних технологій в туризмі.*

Лабораторія геоінформації та  
туризму  
кафедри країнознавства та  
туризму  
географічного факультету  
Київського національного університету імені Тараса  
Шевченка Київ, проспект Глушкова, 2, к.318

Підписано до друку 30.11.2022. Формат 60x90/16 Папір офс.  
Гарнітура Times New Roman. Друк офсетний. Ум. – друк. арк. 2.15.  
Обл.- вид. арк. 2.2. Наклад 100. Замовлення № СФ-0000078

Видавництво ТОВ «Альфа-ПК», м. Київ, вул.  
Антоновича 125А Свідоцтво про реєстрацію ДК 1806