

**КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ  
УНІВЕРСИТЕТ  
СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ**  
Система забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти  
*сертифікована на відповідність ДСТУ ISO 9001:2015 / ISO 9001:2015*  
**Кафедра інженерії програмного забезпечення та кібербезпеки**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Вченою радою

(пост. п. 7 від «14» февр 2020 р.)

Ректор



**ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЇ В БІЗНЕСІ /  
INTERNET TECHNOLOGIES IN BUSINESS**

**ПРОГРАМА /  
COURSE SUMMARY**

**Київ 2020**

**Розповсюдження і тиражування без офіційного дозволу КНТЕУ  
заборонено**

Автори: М.В. Сашньова, канд.техн. наук, доцент  
Т.В. Савченко, канд.техн. наук, доцент

Програму розглянуто і затверджено на засіданні кафедри інженерії програмного забезпечення та кібербезпеки 20.04.2020р., протокол № 14.

Рецензенти: Н.О. Котенко, канд. пед. наук, ст.викл.  
Я.І. Шестак, директор ІОЦ ГЦІТ КНТЕУ

**ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЇ В БІЗНЕСІ / INTERNET  
TECHNOLOGIES IN BUSINESS**

**ПРОГРАМА /  
COURSE SUMMARY**

<b>освітній ступінь</b>	<b>«бакалавр»</b>
<b>галузь знань</b>	<b>24 «Сфера обслуговування»</b>
<b>спеціальність</b>	<b>242 «Туризм»</b>
<b>спеціалізація</b>	<b>«Міжнародний туризм»</b>

## ВСТУП

2

Програма дисципліни «Інтернет-технології в бізнесі» призначена для студентів освітнього ступеня «бакалавр» галузі знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальності 242 «Туризм», спеціалізації «Міжнародний туризм».

Програму підготовлено відповідно до Стандартів вищої освіти України із зазначених спеціальностей та відповідних освітньопрофесійних програм підготовки бакалаврів КНТЕУ.

Програма складається з таких розділів:

1. Мета, завдання та предмет дисципліни.
2. Передумови вивчення дисципліни як вибіркової компоненти освітньої програми.
3. Результати вивчення дисципліни.
4. Зміст дисципліни.
5. Список рекомендованих джерел.

### 1. МЕТА, ЗАВДАННЯ ТА ПРЕДМЕТ ДИСЦИПЛІНИ

*Метою* вивчення дисципліни «Інтернет-технології в бізнесі» є формування готовності майбутніх фахівцівнеобхідного рівня знань, умінь та навичок до застосування інтернет-технологій у професійній діяльності.

*Завданням* вивчення дисципліни «Інтернет-технології в бізнесі» є:

- розширення теоретичної бази про:
  - принципи функціонування та класифікацію Інтернеттехнологій;
  - сучасний стан і напрямки розвитку програмних засобів, що застосовуються в Інтернет;
  - конфігурація засобів доступу до Інтернету у сучасних операційних системах.

- застосування Інтернету в діяльності людини, мережеві ресурси, особливості роботи у мережі та її безпеки;
- основні методи захисту інформації при роботі в Інтернеті;
- роль інформаційних технологій в управлінні підприємствами готельно-ресторанного та туристичного бізнесу;
- вироблення умінь і навичок:
  - здійснювати пошук, передавання інформації за допомогою мережевих технологій для організації комунікаційних процесів в діяльності організацій;
  - використовувати на практиці основні сервіси Інтернету;
  - розробляти і впроваджувати моделі бізнесової діяльності в Інтернеті, створювати бізнес-ресурс компанії та насичувати його інформацією відповідного змісту;
  - організувати інтернет-ресурси, комерційну діяльність, враховуючи сучасні вимоги до інтернет безпеки та безпеки даних користувача.
  - розробляти навчальні завдання, веб-сайти, інформаційні освітні ресурси тощо, застосовуючи інтернет-технології.
  - розробляти ефективну стратегію використання можливостей мережі Інтернет в практичній діяльності підприємства будь-якої галузі;
  - здійснювати фінансові операції та діловий документообіг в мережі Інтернет, враховуючи проблеми безпеки та захисту інформації.
- формування культури й етики роботи з інформацією у мережі Інтернет.

*Предметом* вивчення дисципліни є теорія та методика застосування інтернет-технологій у професійній діяльності майбутніми фахівцями.

## **2. ПЕРЕДУМОВИ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ ЯК**

## ВИБІРКОВОЇ КОМПОНЕНТИ ОСВІТНЬОЇ

### ПРОГРАМИ *знання*

- основ інформаційних технологій (основні поняття: персональний комп'ютер, операційна система *Windows*, програмне забезпечення, системи захисту інформації);
- програмних засобів роботи з електронною поштою.

*Вміння* вільно працювати: • з офісними додатками MicrosoftWord, MicrosoftExcel, MicrosoftPowerPoint;

- програмними засобами інтерактивного ділового спілкування;
- програмними засобами для роботи у глобальній мережі Інтернет.

### 3. РЕЗУЛЬТАТИ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Дисципліна «Інтернет-технології в бізнесі», як вибіркова компонента освітньої програми, забезпечує оволодіння студентами загальними та фаховими компетентностями і досягнення ними програмних результатів навчання за відповідними освітньо-професійними програмами:

#### □ *Міжнародний туризм*

Номер в освітній програмі	Зміст компетентності	Номер теми, що розкриває зміст компетентності
<i>Спеціальні (фахові, предметні) компетентності</i>		
ОК 18	Здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління	1-10

ОК 22	Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем	10
ОК 25	Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку	9, 10
<i>Програмні результати навчання за освітньою програмою</i>		
ПР12	Знання принципів організації і технологій туроперейтингу, уміння організувати взаємодію з туроператорами, консолідаторами рейсів та турів, рецептивними та ініціативними туроператорами	9
ПР 21	Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності	9

## 4. ЗМІСТ ДИСЦИПЛІНИ

### Тема 1. Роль Інтернет -технологій в бізнесі

Модель інформаційного гіперсередовища. Два основних напрямки використання Інтернет в бізнесі: технології Інтернет для бізнесу та бізнес в Інтернет-просторі. Переваги, які дає Інтернет для бізнесу. Основні термінологічні поняття та визначення. Мережеві ресурси (прикладні програми для обробки даних, доступні у мережі, бази даних з відкритим доступом). Мережеві технології (способи й процедури обробки різних видів інформації). Мережеві спільноти (соціальні мережі зацікавлених суб'єктів, що є клієнтами або партнерами бізнесу). Мережеві засоби комунікації (електронна пошта, вайбер, скайп).

Призначення та структура дисципліни. Цілі, завдання та зв'язок з іншими навчальними дисциплінами.

#### Список рекомендованих джерел *Основний:*

1, 2.

*Додатковий: 15*

*Інтернет-джерела: 27, 28*

## **Тема 2. Інтернет-технології як складова інформаційного забезпечення бізнес-процесів**

Етапи створення та процес розвитку глобальної мережі Інтернет. Сучасна архітектура та принципи функціонування Інтернет. Способи підключення до мережі Інтернет. Основні типи комунікаційного обладнання. Класифікація та особливості використання програмних засобів для роботи у глобальній мережі Інтернет.

Поняття клієнт-серверної архітектури. Еталонна мережна модель OSI як глобальний стандарт для визначення функціональних рівнів, необхідних для підтримки з'єднання між комп'ютерами. Протоколи та інтерфейси міжмережевої взаємодії. Протокол TCP/IP – основа функціонування Інтернет. Основні компоненти протоколу TCP/IP та їх ієрархічна архітектура.

Система адресації в Інтернет та ідентифікація бізнес –ресурсів. Принципи ідентифікації комп'ютерів в Інтернеті з використанням IP адреси. Принципи ідентифікації та використання доменних імен в Інтернеті. Структура доменних імен у національних доменах. Система адресації інтернет-ресурсів з використанням універсального покажчика ресурсів (Uniform Resource Locator). Призначення та структура URL адреси.

### **Список рекомендованих джерел**

*Основний: 2*

*Додатковий: 6, 7, 14, 15*

*Інтернет-джерела: 27, 29*

## **Тема 3. Електронна пошта та інші засоби бізнес-комунікацій в Інтернеті**

Інформаційні сервіси Інтернету. Типи та протоколи сервісів Інтернет. Сервіс FTP та принципи його побудови, недоліки та переваги. Пошукові системи. Сервіс WorldWideWeb(WWW) та його основи. Гіперструктура WWW. Адреса документу в мережі Інтернет. Поняття про поштовий сервіс Інтернету. Електронна пошта та її використання в діяльності підприємства. Сервіси онлайн-спілкування в мережі Інтернет.

Телеконференція: технології та програмні платформи. Основні служби для обміну миттєвими повідомленнями. Системи спілкування через текстовий інтерфейс. Системи для організації відеозв'язку. Системи відеоконференцій.

Сучасне програмне забезпечення для проведення конференцій за допомогою мережі Інтернет. Технічне забезпечення відеотрансляцій та відеоконференцій. Використання онлайн-конференцій в роботі підприємства. Онлайн-наради, онлайн-трансляції, аудіоконференції на прикладі застосування програмного середовища Microsoft 365.

### **Список рекомендованих джерел**

*Основний: 2*

*Додатковий: 7, 14, 15*

*Інтернет-джерела: 29*

### **Тема 4. Сучасні тенденції застосування хмарних технологій в бізнесі**

Основні поняття хмарних технологій. Поняття хмарні технології. Історія розвитку хмарних технологій. Суть та характеристики хмарних технологій. Застосування хмарних сервісів у бізнесі. Види хмарних сервісів. Рівні хмарних сервісів. Моделі хмарного розміщення. Класифікація моделей обслуговування. Типи хмар. Переваги та недоліки хмарних технологій.

Необхідні компоненти для роботи в «Хмарах». Найбільш поширені у використанні хмарні сервіси. Приклади застосування хмарних технологій в бізнес-процесах для онлайн-стартапів: ресторанного бізнесу, туризму.



Критерії вибору хмарного сервісу. Особливість застосування хмарних технологій в бізнес-освіті. Microsoft 365. Історія розвитку. Вибір продукту Microsoft 365. Особливості офісного пакету. Основні програми та компоненти Microsoft 365.

### **Список рекомендованих джерел**

*Основний: 2*

*Додатковий: 8, 16, 17*

*Інтернет-джерела: 27*

### **Тема 5. Веб-сайт підприємства як бізнес-інструмент**

Веб-сайт як основа бізнесу в Інтернеті. Класифікація веб-сайтів. Етапи створення веб-сайту та його види. Поняття інформаційного контенту та принципи його організації. Вимоги до контенту та дизайну веб-сайту. Розробка структури веб-сайту. Методика розміщення інформації на сторінці, ергономічність сайту, персоналізація. Вимоги до дизайну ресурсу. Логічна та фізична структура ресурсу. Основні елементи веб-сторінок. Оцінка зручності навігації. Типові підходи до організації процесу створення Інтернет-ресурсу. Наповнення головної сторінки змістом. Тестування ресурсу. Розміщення та підтримка веб-ресурсу в Інтернеті.

Спеціалізоване програмне забезпечення для створення сайтів. Поняття хостингу. Створення корпоративного веб-сайту.

Сучасні засоби керування контентом (Content Management Systems - CMS). Основні вимоги до засобів керування інформаційним контентом. Переваги використання засобів інформаційним контентом. Функції CMS. Особливості засобів керування інформаційним контентом. Керування інфраструктурою та інформаційним змістом сайту. Архітектура та елементи системи керування контентом. Огляд сучасних систем керування контентом, систем керування структурою, мов програмування, спеціалізованих текстових редакторів, програм обробки графіки.

### **Список рекомендованих джерел**

*Основний: 2*

*Додатковий: 9, 10, 18, 19*

*Інтернет-джерела: 30, 31*

## **Тема 6. Основні поняття та моделі електронного бізнесу**

Найуспішніші бізнес-моделі в просторах Інтернету. Відмінності ведення бізнесу в Інтернет від традиційного. Основні характеристики економічної моделі електронного бізнесу. Моделі ведення бізнесу в Інтернет. Рекламна модель. Торгова модель. Виробнича модель. Модель приєднання. Модель співтовариств. Сервісна модель. Особливості українського сегмента Інтернет. Принципи ведення бізнесу в Інтернеті. Перспективи розвитку електронного бізнесу в Україні.

### **Список рекомендованих джерел**

*Основний: 2*

*Додатковий: 11, 12, 20, 21*

*Інтернет-джерела: 32, 33*

## **Тема 7. Електронна комерція як складова електронного бізнесу**

Сутність поняття «електронна комерція». Види та основні напрями електронного бізнесу (Інтернет-бізнесу). Характерні риси електронної комерції в порівнянні з традиційною. Види електронних фінансових послуг. Переваги електронного бізнесу для виробників, клієнтів та продавців. Недоліки та ризики електронного бізнесу. Основні категорії (сфери) електронної комерції та форми взаємодії в електронному бізнесі. Бізнес-моделі електронної комерції (B2C, B2B, C2C, C2B, B2A, та ін.). Мобільна комерція. Вплив Intranet на бізнес-процеси в компанії.

Створення інтернет-магазину. Схема роботи інтернет-магазину. Класифікація систем Інтернет-магазинів. Електронні моли як перспективна форма Інтернет-торгівлі. Алгоритм відкриття Інтернет-магазину.

## **Список рекомендованих джерел**

*Основний: 2, 3 Додатковий: 20, 21*

*Інтернет-джерела:*

*32, 33*

## **Тема 8. Електронні платіжні та фінансові системи**

Характеристики готівкових грошей. Платіжна система в Інтернеті. Типи систем оплати. Засоби платежів. Види платіжних систем. Функції електронних платіжних систем. Поняття «електронні гроші». Особливості електронних грошей. Електронні платіжні системи. Операції з електронними грошима. Переваги та недоліки електронних грошей. Створення та використання електронного гаманця. Криптовалюти як складова частина фінансової системи. Принципи видобутку криптовалюти. Види криптовалют. Технології безпеки криптовалюти та технології блокчейн.

## **Список рекомендованих джерел**

*Основний: 3*

*Додатковий: 12, 20, 21*

*Інтернет-джерела: 32, 33*

## **Тема 9. Використання інформаційних систем для автоматизованого управління ІТ-бізнесом**

Інтернет-технології в діяльності туристичних підприємств. Теоретичні аспекти застосування сучасних інформаційних технологій на туристичному підприємстві. Сутність, поняття та основні напрями застосування інформаційних технологій в сфері туризму. Узагальнення основних програмних продуктів автоматизації роботи підприємств та діючих туристичних Інтернетпорталів. Вплив сучасних інформаційних технологій на діяльність туристичного підприємства. Перспективні напрями використання сучасних інформаційних технологій для оптимізації діяльності туристичного підприємства.

Основні заходи щодо створення діючої системи використання різноманітних видів інформаційних технологій у туризмі. Інформаційні системи та технології туристичного бізнесу.

Інформаційні технології в управлінні підприємством готельно-ресторанного бізнесу. Теоретичні аспекти інформаційних технологій в управлінні підприємством. Роль інформаційних технологій в управлінні підприємствами готельно-ресторанного бізнесу. Використання в готельному комплексі сучасних інформаційних систем. Шляхи вдосконалення та перспективи інформаційних технологій в готельних комплексах.

### **Список рекомендованих джерел**

*Основний: 4*

*Додатковий: 23, 24*

*Інтернет-джерела: 34*

### **Тема 10. Безпека ділового документообігу в мережі Інтернет**

Інформаційна безпека в мережі Інтернет. Технології захисту Інтернет-ресурсів. Головні складові інформаційної безпеки організацій. Класифікація Інтернет-загроз для інформаційних ресурсів. Засоби захисту інформації в Інтернеті.

Сучасні технології роботи з документами як ділова комунікація. Ділові папери як засіб писемної професійної комунікації. Етика електронного листування і її дотримання в онлайн-спілкуванні. Вимоги до ділового листування. Правила електронного етикету як поведінки в цифровому світі.

Методи і засоби соціального інжинірингу. Соціальна інженерія як метод розвідки складних соціальних і соціотехнічних систем: основні аспекти, поняття та визначення. Загрози соціального інжинірингу. Поняття «соціальний хакер». Загрози з використанням електронної пошти (e-mail). Загрози при використанні телефонного зв'язку. Шахрайство в Інтернеті та по електронній пошті.

### **Список рекомендованих джерел**

*Основний: 5*

*Додатковий: 13, 25, 26.*

*Інтернет-джерела: 35.*

## **5. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ**

### ***Основний***

1. Соколов В.Ю. Інформаційні системи і технології : Навч. посіб. /  
В.Ю. Соколов— К. : ДУІКТ, 2010. — 138 с.
2. Щедрина О.І. Інтернет-технології в бізнесі: навч. посіб. / О.І. Щедрина, М.М. Агутін. – К.: КНЕУ, 2012. – 303 с.
3. Шалева О. Ш. Електронна комерція. Навч. посіб. / О. І. Шалева. – К. : Центр навчальної літератури, 2017. – 216 с.
4. Скопень М. М. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі : підручник для студ. ВНЗ / М. М. Скопень, М. К. Сукач, О. П. Будя, О. І. Артеменко, Л. А. Хрущ; за ред. д.т.н. проф. М. К. Сукача та к.е.н. доц. М. М. Скопеня. - К.: Ліра-К, 2018. - 764с. - ISBN 978-617-7320-35-6
5. Бурячок В. Л. Інформаційний та кіберпростори : проблеми безпеки, методи та засоби боротьби. Навчальний посібник / В. Л. Бурячок, С.В. Толюпа, В.В. Семко, Л.В. Бурячок, П.М. Складанний, Н.В. Лукова-Чуйко - К. : ДУТ-КНУ, 2016.-178 с.

### ***Додатковий***

6. Зацеркляний М. М. Основи комп'ютерних технологій для економістів : навч. посіб. / М. М. Зацеркляний, О. Ф. Мельников, В. М. Струков. – Київ: Професіонал, 2007. – 672 с.
7. Кравець Р. Б. Інформаційні технології організації бізнесу : навч. посіб. / Р. Б. Кравець, Ю. О. Серов, О. В. Марковець. – Львів: Вид-во Львівської політехніки, 2013. – 228 с.
8. Войтович Н.В. Використання хмарних технологій Google та сервісів web 2.0 в освітньому процесі. Методичні рекомендації / Н.В.

Войтович, А.В. Найдьонова. – Дніпро: ДПТНЗ «Дніпровський центр ПТОТС», 2017 – 113 с.

9. Бородкіна І. Л. Internet – технології: проектування Web – сторінки :Навч. посіб. / І.Л. Бородкіна, О.В. Матвієнко. – К: Центр навч. літератури, 2004 – 154 с.

10. Молчанов В.П. Основи проектування WEB-видань. Конспект лекцій. – Харків: Вид. ХНЕУ, 2008. – 168 с.

11. Федішин І.Б. Електронний бізнес та електронна комерція (опорний конспект лекцій для студентів напрямку «Менеджмент» усіх форм навчання) / І.Б. Федішин. – Тернопіль, ТНТУ імені Івана Пулюя, 2016. – 97с.

12. Зайцева О.О. Електронний бізнес: Навчальний посібник. / О.О. Зайцева, І.М. Болотинюк / За наук. ред. Н.В. Морзе. – ІваноФранківськ : «Лілея-НВ» – 2015. – 264 с.

13. Даник Ю.Г. Основи кібербезпеки та кібероборони: підручник / Ю.Г. Даник, П.П. Воробієнко, В.М. Чернега. – О.: ОНАЗ ім. О.С. Попова, 2018. – 228с. ISBN 978-617-582-064-3

14. Шклярський, С. М. Прикладний інтернет для економістів [Текст] : навч. посіб. – Київ : КНТЕУ, 2009. – 121с.

15. Галич. О. А. Управління інформаційними зв'язками та бізнеспроцесами / О. А. Галич, О. П. Копішинська, Ю. В. Уткін. – Харків: Фінарт, 2016. – 244 с.

16. Marks, Eric A. Executive's guide to cloud computing / Eric A. Marks, Bob Lozano. – John Wiley & Sons, Inc., 2010. – 285 p.

17. Toby Velte Cloud Computing: A Practical Approach /Toby Velte, Anthony Velte, Robert C. Elsenpeter. - McGraw Hill Professional, Inc., 2009. – 400 p.

18. Гаевский, Александр Юлиевич. Самоучитель по созданию Webстраниц: HTML, JavaScript и Dynamic HTML: учебник / А.Ю. Гаевский, В.А. Романовский. - К. : А.С.К., 2002. - 472 с.

19. Биковий П.Є. Конспект лекцій з дисципліни "Веб-технології та веб-дизайн" для студентів напряму підготовки 6.050101 "Комп'ютерні науки" / П.Є. Биковий, І.О. Палій, М.П. Комар - Тернопіль: ТНЕУ, 2012.- 92 с.

20. Плескач, В. Л. Електронна комерція : підручник / В. Л. Плескач, Т. Г. Затонацька. – Київ : Знання, 2007. – 535 с.

21. Бергер А.Д. Електронна комерція : конспект лекцій для здобувачів освіт. ступ. "Магістр" спец. 076 "Підприємництво, торгівля та біржова діяльність" освіт.-проф. програми "Підприємництво, торгівля та біржова діяльність» ден. форми навч. / А. Д. Бергер, К. Ю. Семененко. – Київ: НУХТ, 2019. – 72 с.

22. Пономаренко В. С. Інформаційні системи в економіці : навчальний посібник/ В. С/ Пономаренко, І. О.Золотарьова, Р. К. Бутова та ін. – Х. : Вид.ХНЕУ, 2011. – 176 с. (Укр. мов.)

23. Гаврилов В. П. Інформаційні системи і технології в туризмі : навчальний посібник для студентів напряму підготовки 6.140103 "Туризм" / В. П. Гаврилов. – Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2016. – 168 с. ISBN 978-966-676-645-1

24. Шаповалов, А. Л. Конспект лекцій з дисциплін: «Інформаційні системи і технології в туризмі» (для студентів 4 курсу заочної форми навчання за напрямом 6.020102 – «Туризм») і «Інформаційні технології в готельному та ресторанному бізнесі» (для студентів 3 курсу заочної форми навчання за напрямом 6.140101 –«Готельно-ресторанна справа») / А. Л. Шаповалов, О. Б. Костенко, К. В. Кузьмичова; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2012. – 53 с.

25. Даник Ю. Г. Основи кібернетичної безпеки: монографія / Ю. Г. Даник, Р. В. Гришук; за заг. ред. проф. Ю. Г. Даника. – Житомир: ЖНАЕУ, 2016. – 636 с.

26. Дудатьєв А. В. Захист комп'ютерних мереж. Теорія та практика. Навчальний посібник / Дудатьєв А. В., Войтович О. П., Каплун В. А.- Вінниця ВНТУ, 2010.-219 с.

### ***Інтернет-джерела***

27. Сайт компанії Microsoft. URL: [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).

28. Сайт розробників GOOGLE. URL: [developers.google.com](http://developers.google.com)

29. Ромашко С.М. Конспект лекцій з дисципліни "Комп'ютерні мережі і телекомунікації" - Львів: ЛРІДУ НАДУ, 2006. -

61с.URL:<http://www.lim.lviv.ua/files/konspectlec/romashko/KMT.pdf>

30. Онлайн-підручник з web-сервісів. URL: <http://www.w3schools.com/webservices/>
31. Основи, інструменти, оновлення та приклади з webрозробників Google. URL: <https://www.html5rocks.com/en/>
32. Електронна комерція. URL: <http://www.bizmost.biz>.
33. Рейтинг "Електронної готовності країн світу-2007".  
URL:<http://gazeta.ua/articles/>
34. *Мельниченко С.В. Управління бізнес-процесами в туризмі :*  
*монографія / С.В. Мельниченко, К.А. Шенкова. – К. : Київ. нац. торг.-*  
*екон. ун-т, 2015. – 264 с. ISBN 978-966-629-735-1. URL:*  
*<https://knute.edu.ua/file/MTc=/f2c2cb96d576a1a5f1a75fdf506abf42.pdf>*
35. Cisco -Україна. URL: <https://www.cisco.com>

*\*Курсивом зазначені джерела, що є в наявності в бібліотеці КНТЕУ*







