

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Робоча програма
навчальної дисципліни
"ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ
І ТЕХНОЛОГІЇ В ТУРИЗМІ"
для студентів спеціальності "Туризм"
денної форми навчання

Харків. Вид. ХНЕУ, 2011

Затверджено на засіданні кафедри інформаційних систем.
Протокол № 1 від 27.08.2010 р.

P58 Робоча програма навчальної дисципліни "Інформаційні системи і технології в туризмі" для студентів спеціальності "Туризм" денної форми навчання / укл. І. О. Золотарьова, Р. М. Чен. – Харків : Вид. ХНЕУ, 2011. – 56 с. (Укр. мов.)

Подано тематичний план навчальної дисципліни та її зміст за модулями й темами, вміщено плани лекцій і лабораторних занять, матеріал щодо закріплення знань студентів, методичні рекомендації та систему оцінювання знань студентів.

Рекомендовано для студентів спеціальності "Туризм".

Вступ

Навчальну дисципліну "Інформаційні системи і технології в туризмі" віднесено до групи обов'язкових дисциплін підготовки магістрів за спеціальністю "Туризм". Вона є невід'ємною частиною комп'ютерних дисциплін, необхідних фахівцям у сфері професійної діяльності. Вивчення дисципліни дозволяє студентам оволодіти знаннями в області використання і впровадження різних інформаційних систем і технологій в туристичній діяльності на основі сучасного розвитку ІТ-індустрії.

Метою навчальної дисципліни "Інформаційні системи і технології в туризмі" є формування необхідних теоретичних знань та практичних навичок щодо побудови сучасних інформаційних систем, їх раціонального використання, а також упровадження сучасних інформаційних технологій у практичну туристичну діяльність.

Предметом вивчення дисципліни "Інформаційні системи і технології в туризмі" є технології організації і управління туристичною діяльністю та соціально-культурним сервісом з використанням обчислювальної і комунікаційної техніки, засобів і методів комп'ютерної обробки економічної і управлінської інформації з використанням сучасних технологій Microsoft, програмного пакета системи управління туристичною діяльністю (Оверія-туризм), геоінформаційної системи ArcView GIS 3.2a, автоматизованої системи менеджменту та управління економічної, фінансової та іншої діяльності туристичного бізнесу (MS Project, MS Project Expert), корпоративної інформаційної системи управління взаєминами із клієнтами Microsoft Dynamics CRM 4.0 та ін.

Необхідним елементом успішного засвоєння навчального матеріалу дисципліни є самостійна робота студентів з літературою з питань використання інформаційних технологій в туристичній діяльності та організації соціально-культурного сервісу.

Структура робочої програми навчальної дисципліни "Інформаційні системи і технології в туризмі" наведена в табл. 1.

У процесі навчання студенти отримують необхідні знання під час проведення аудиторних занять: лекційних та лабораторних. Також велике значення в процесі вивчення та закріплення знань має самостійна і індивідуальна робота студентів. Усі ці види занять розроблені відповідно до положень кредитно-модульної системи процесу навчання.

Структура програми навчальної дисципліни

Характеристика дисципліни: підготовка магістрів	Напрямок підготовки, спеціальність, освітньо- кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів, відповідних ECTS – 4	Шифр та назва напрямку підготовки: 0504 "Туризм"	Обов'язкова. Рік підготовки: 5. Семестри: 9, 10
Кількість годин: усього – 144 годин; модуль 1 (семестр 9) – 72 години; модуль 2 (семестр 10) – 72 години	Спеціальності: "Туризм"	Лекції – 25 годин. Лабораторні заняття – 50 годин. Самостійна робота – 69 годин
Кількість тижнів викладання дисципліни: 25. Кількість годин на тиждень: 3	Освітньо-кваліфікаційний рівень – магістр	Вид контролю: ПМК

1. Кваліфікаційні вимоги до студентів у галузі інформаційних систем і технологій у туризмі

1.1. Знання, уміння й навички, які повинен здобути студент у результаті вивчення дисципліни.

У результаті вивчення запропонованої навчальної дисципліни студенти повинні знати:

- основні поняття інформаційних систем та технологій;
- етапи розвитку інформаційних технологій;
- сучасний стан і тенденції розвитку інформаційних технологій;
- мережні інформаційні технології;
- гіпертекстові технології;
- технології мультимедіа;
- інформаційну складову організації туристської діяльності.
- перспективи розвитку інформаційних технологій у соціально-культурній сфері й туризмі;
- апаратно-технічне й програмне забезпечення інформаційних технологій;

критерії вибору засобів технічного забезпечення;
програмне забезпечення туристичної діяльності;
мережні операційні системи й архітектуру мережі;
організацію системи підтримки прийняття управлінських рішень;
основи роботи із системами бронювання;
напрямки використання Інтернету;
класифікацію Інтернет-ресурсів туристичної спрямованості;
основи електронної комерції в туризмі;
специфіку інформатизації в туристичній діяльності й соціально-культурному сервісі;
фактори впровадження й використання інформаційних технологій у туристичну діяльність;
модель електронного туристичного бізнесу;
програмне забезпечення автоматизації роботи туристичного офісу й підприємств соціально-культурного сервісу;
комплексні системи обслуговування туристичних замовлень;
електронну рекламну діяльність у мережі Інтернет у сфері туризму й соціально-культурного сервісу;
специфіку маркетингу послуг й інформаційного маркетингу в Інтернет;
інформаційні системи менеджменту туризму й соціально-культурного сервісу;
геоінформаційні технології в організації туризму;
можливості пакета ArcView GIS у вирішенні туристичних проблем;
технологію створення баз даних для сфери соціально-культурного сервісу й туризму;
технологію розсилання й прийому кореспонденції в Інтернет;
створення й роботу з електронними документами;
основи побудови сайтів з використанням сучасних програмних засобів;
управління проектами за допомогою MS Project.
формування проектів турів, їхнє ведення й аналіз за допомогою спеціалізованого програмного пакета "Оверія-туризм";
моделювання фінансово-економічної діяльності підприємства Project Expert;
аналіз ефективності інвестиційних вкладень і комплексний порівняльний аналіз об'єктів капіталовкладень за допомогою Project Expert;

автоматизоване рішення завдань багатокритеріального вибору;
моделювання обчислювальних процесів в економічних інформаційних системах;

системи забезпечення безпеки й захисту даних.

Практичні навички, якими оволодівають студенти при вивченні навчальної дисципліни:

застосовувати на практиці знання про організацію й застосування сучасних інформаційних технологій при вирішенні завдань у туристичній діяльності;

робити обробку економічних даних за допомогою пакетів програм;
орієнтуватися в питаннях створення й розміщення матеріалів у глобальній мережі Інтернет;

створення анімаційної реклами та її розповсюдження в Інтернеті з ціллю просування туристичних послуг;

використати на практиці принципи побудови сайтів;

робити практичні мережеві програмні додатки для Інтернету з використанням WEB-технологій;

працювати з різними уніфікованими й спеціалізованими програмними продуктами, у тому числі: ArcView GIS, "Оверія-туризм";

формування проектів турів, їхнє ведення й аналіз за допомогою спеціалізованого програмного пакета "Оверія-туризм";

користуватися офісними додатками при вирішенні завдань, пов'язаних з туристичною й соціально-культурною діяльністю;

робити тематичний пошук й аналіз інформації в локальній і глобальній обчислювальній мережах;

розробляти схеми впровадження автоматизації на підприємствах туризму й готельного бізнесу;

використати автоматизовані системи для комплексної оцінки застосовуваних у роботі обчислювальних комплексів, інформаційних систем і технологій;

користуватися сучасними CRM-системами управління взаємовідносинами з клієнтами;

здійснювати оцінку якості управління системами.

1.2. Професійні компетенції та відповідні їм вміння, якими мають володіти випускники спеціальності "Туризм" освітньо-кваліфікаційного рівня "магістр" після вивчення навчальної дисципліни "Інформаційні системи і технології в туризмі", наведені в табл. 2.

Компетенції, якими має оволодіти студент

Зміст функції	Компетенції фахівця	Вміння фахівців освітньо-професійного рівня "магістр"
1	2	3
Планова	Здатність до організації та ініціації робіт із впровадження ІТ-технологій у туристичну діяльність	Розробляти плани та заходи щодо організації роботи із впровадженню ІТ-технологій у туристичну діяльність
Організаційна	Здатність до обґрунтування необхідності та організації роботи з використання сучасних інформаційних систем та технологій у туристичній діяльності, та розробки заходів щодо підвищення їх ефективності	Розробляти рекомендації та заходи, організовувати та професійно брати участь у реалізації ІТ-рішень у туристичній діяльності. Вмити своєчасно приймати рішення щодо використання сучасних інформаційних систем та технологій
Мотиваційна	Вміння розробляти ефективні системи мотивації з використання інформаційних технологій у туристичній діяльності	Розробляти систему мотивації персоналу щодо здійснення засобів автоматизації інформаційної діяльності в організації туризму та соціально-культурного сервісу
Контрольна	Контроль процесу функціонування та використання ІТ-рішень у туристичній діяльності	Контролювати правильність підготовки документів та хід виконання автоматизованої обробки інформації. Складати звітність та іншу документацію з використання комп'ютерних та мережевих систем обробки інформації
Маркетингова	Здатність до пошуку інформаційних систем та технологій, які можуть бути використані для більш ефективної діяльності туристичного бізнесу	Здатність до пошуку інформації про підвищення ефективності інформаційної діяльності в туристичному бізнесі. Знаходити та автоматизовано обробляти первинну інформацію, яка необхідна для ефективної діяльності та прийняття управлінських рішень в організації туризму
Технологічна	Розробка технології впровадження та використання засобів комп'ютерної та мережної систем обробки інформації в туристичній діяльності	Здатність розробляти та реалізовувати алгоритми автоматизованої обробки інформації з економічної, техніко-економічної та іншої діяльності туристичної фірми

1	2	3
Аналітично-інформаційна	Здатність до аналітичного та інформаційного забезпечення прийняття управлінських рішень	Здатність до роботи з первинною інформацією та вміння її аналізувати й використувати. Ініціювати дослідження і критичний аналіз чинників зовнішнього та внутрішнього середовища, що впливають на ефективність туристичної діяльності
Дослідницька	Організація та проведення наукових досліджень	Проведення наукового аналізу, здійснення аналітичної обробки інформації, інтерпретацію результатів досліджень з метою підвищення ефективності туристичної діяльності
Освітньо-методична	Здатність до визначення цільового кола ділових партнерів та формування ефективних партнерських зв'язків	Організовувати інформаційне забезпечення прийняття рішення щодо доцільності ділової співпраці підприємств.
	Здатність до ініціювання безперервності освіти, підвищення кваліфікації та вдосконалення професійної діяльності	Забезпечити об'єктивну оцінку власного освітньо-професійного потенціалу. Розробляти документальне та інформаційне забезпечення здійснення робіт з організації інформаційної діяльності підприємств

2. Тематичний план навчальної дисципліни

Під час вивчення даної дисципліни студент повинен ознайомитися з програмою дисципліни, її структурою, формами, методами, видами навчання і методами закріплення й контролю знань.

Тематичний план дисципліни складається з теоретичної та лабораторної частин, які відповідають змісту дисципліни.

Форми проведення занять: лекції, лабораторні.

Форми контролю:

поточний контроль – у формі письмової роботи 1 раз на семестр, а також у формі захисту виконаних лабораторних робіт;

підсумковий модульний контроль – ПМК.

Структура залікового кредиту дисципліни наведена в табл. 3.

Структура залікового кредиту навчальної дисципліни

Тема	Кількість годин, відведених на:		
	лекції	лабораторні заняття	самостійну роботу
1	2	3	4
Модуль 1. Інформаційні системи й технології в туризмі (9 семестр)			
Тема 1. Інформаційні системи. Сучасний стан і тенденції розвитку інформаційних систем	1	2	4
Тема 2. Інформаційні технології у системах управління діяльністю туристичної організації й соціально-культурного сервісу	1	2	4
Тема 3. Мережні інформаційні технології, глобальна комп'ютерна мережа Інтернет. Сучасні комунікаційні системи	1	4	4
Тема 4. Технології мультимедіа в туристичній діяльності й готельно-ресторанному бізнесі	2	4	4
Тема 5. Корпоративні інформаційні системи. Інформаційна система управління взаєминами із клієнтами Microsoft Dynamics CRM 4.0	2	4	8
Тема 6. Модель електронного туристичного бізнесу. Програмне забезпечення автоматизації роботи туристичного офісу й підприємств соціально-культурного сервісу в мережі Інтернет	2	4	4
Тема 7. Інформаційні системи менеджменту туризму й соціально-культурного сервісу. Програмний пакет управління туристичним бізнесом "Оверія-туризм"	2	6	8
Модуль 2. Упровадження й використання інформаційних систем і технологій у туризмі (10 семестр)			
Тема 8. Сучасні системи електронного бронювання й резервування. Комплексні системи обслуговування туристичних замовлень	2	4	4

1	2	3	4
Тема 9. Реклама туризму й соціально-культурного сервісу в Інтернет. Інформаційний маркетинг і перспективи розвитку електронної торгівлі	2	4	6
Тема 10. Інструментальні засоби проектування інформаційних систем для туристичного бізнесу	2	4	4
Тема 11. Геоінформаційні системи, цифрова картографія й геоінформаційні технології в організації туризму. Програмний пакет ArcView GIS	2	4	7
Тема 12. Пакети аналізу функціонування туристичних фірм і готелів. Фінансовий менеджмент за допомогою MS Project	2	4	4
Тема 13. Моделювання фінансово-економічної діяльності підприємств соціально-культурного сервісу й туризму за допомогою Project Expert	2	2	4
Тема 14. Безпека інформаційних систем	2	2	4
Усього годин	25	50	69

3. Зміст навчальної дисципліни за модулями та темами

Модуль 1. Інформаційні системи і технології в туризмі

Тема 1. Інформаційні системи. Сучасний стан і тенденції розвитку інформаційних систем

Предмет і зміст навчальної дисципліни. Роль інформаційних систем та технологій в управлінні сучасними організаціями. Базові поняття інформаційних систем й визначення. Історія розвитку інформаційних систем (ІС). Класифікація, структура й компоненти ІС. Промислові стандарти ІС. ІС класу ERP, MRP, CRM.

Види інформаційних систем: експертні, управлінських знань, стратегічної інформації, бізнес-інформації, інтегровані, корпоративні інформаційні системи. Інформаційні системи управління (ІСУ). Класифікація ІСУ. Інформаційні автоматизовані системи управління (ІАСУ). Типи ІАСУ. Види забезпечень у складі ІАСУ. ІС організаційного управління. Інформаційні системи керівників. Використання чинного законодавства в туристичній діяльності. Інформаційні системи правової інформації, "ЛІГА:ЗАКОН". Рівні управління. Створення інформаційних систем, їх якість та ефективність.

Література: основна [3; 8; 9]; додаткова [16]; ресурси мережі Інтернет [31; 36 – 38; 40; 41; 47; 49; 54].

Тема 2. Інформаційні технології у системах управління діяльністю туристичної організації й соціально-культурного сервісу

Розвиток інформаційних технологій. Етапи розвитку інформаційних технологій. Класифікація інформаційних технологій. Сучасний стан і тенденції розвитку інформаційних технологій.

Інформаційна складова організації туристичної діяльності. Перспективи розвитку інформаційних технологій у соціально-культурній сфері й туризмі.

Математичне, програмне та інформаційне забезпечення нових інформаційних технологій (НІТ). Класифікація програмного забезпечення. Прикладне програмне забезпечення. Ділова й комп'ютерна графіка. Програмне забезпечення туристичної діяльності.

Література: основна [3; 4; 7 – 9]; додаткова [16; 21]; ресурси мережі Інтернет [37; 41; 44].

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

Мережна операційна система й архітектура мережі. Інформація й ресурси Інтернету. Розподілена обробка даних. Глобальна мережа Інтернет й Інтернет-технології. Напрями використання Інтернету. Класифікація Інтернет-ресурсів туристичної спрямованості. Коротка характеристика туристичних ресурсів в Інтернеті. Опис інформаційних

потоків між виробниками туристичних послуг. Система інформаційних і комунікаційних технологій, використовуваних у туризмі. Використання глобальної комп'ютерної мережі Інтернет у туристичній діяльності. Формування єдиного інформаційного туристичного простору на рівні сучасних міжнародних стандартів і технологій в області туристичного й готельного бізнесу. Вплив сучасних інформаційних і телекомунікаційних мереж на розвиток туристичного бізнесу в Україні.

Література: основна [2; 8; 9]; додаткова [14; 16]; ресурси мережі Інтернет [28; 36; 37; 41; 46].

Тема 4. Технології мультимедіа в туристичній діяльності й готельно-ресторанному бізнесі

Основні відомості про мультимедійні технології. Становлення систем мультимедіа. Напрямки використання мультимедійної технології у діяльності фірм туристичної й соціально-культурної спрямованості. Віртуальні подорожі. Створення й використання енциклопедичних, довідкових і рекламних дисків. Електронні каталоги й їхні інтернет-варіанти з туризму й готельного бізнесу. Створення власних рекламних CD-ROM.

Література: основна [6; 8; 9]; додаткова [19; 21]; ресурси мережі Інтернет [23; 26; 28; 35; 43; 46; 53].

Тема 5. Корпоративні інформаційні системи. Інформаційна система управління взаєминами з клієнтами Microsoft Dynamics CRM 4.0

Визначення й призначення корпоративних інформаційних систем (KIC). Корпоративна інформація: визначення, вимоги, властивості. Сучасні корпоративні інформаційні системи. Склад і структура корпоративних інформаційних систем. Базові вимоги до корпоративних інформаційних систем. Вимоги до корпоративних баз даних. Розвиток й шляхи використання технології "клієнт-сервер" в KIC.

Особливості корпоративних баз даних. Розподілені бази даних і розподілена обробка даних. Стандартизація доступу до корпоративної

інформації. XML як єдина платформа інтеграції різнорідних інформаційних середовищ. Концепція XML та її реалізація. Склад і характеристика основних елементів програмного продукту для КІС. Структура інформаційного забезпечення КІС та можливості налаштування її за вимогами конкретного підприємства. Технології Сховищ Даних (Data Warehouse). Перспективи розвитку КІС. КІС й Інтернет-технології. Створення КІС на базі Workflow-систем. Системи управління документами – СУД. Світовий ринок корпоративних інформаційних систем. ERP-, MRP-, CRM-системи. Microsoft Dynamics CRM 4.0. КІС нового покоління.

Література: основна [6; 8; 9; 11]; додаткова [16]; ресурси мережі Інтернет [31; 33; 34; 39; 40; 45].

Тема 6. Модель електронного туристичного бізнесу. Програмне забезпечення автоматизації роботи туристичного офісу й підприємств соціально-культурного сервісу в мережі Інтернет

Інтернет-технології в туристичному бізнесі й бізнес в Інтернеті. Інформаційно-довідкові системи в туристичній діяльності. Основи електронної комерції. Варіанти вибору технологічної архітектури для електронної комерції. Застосування електронної комерції у практичній туристичній діяльності. Основні характеристики економічних моделей для електронної комерції. Взаємозв'язок електронної комерції із поведінкою споживача, бізнес-процесами та конкуренцією. Роздрібний продаж на Web-сайті. Управління ланцюгом постачальників й споживачів туристичних послуг. Електронні платежі та безпека. Електронне переміщення запасів. Модель бізнесу в мережі. Принципи електронного обміну комерційними та фінансовими даними. Електронна комерція. Засоби просування туристичних товарів і послуг у мережі. E-mail і Інтернет-маркетинг у мережі. Маркетингові дослідження в Internet. Теле- і відеоконференції в мережі Інтернет. Пошук інформації в Інтернеті. Елементи Web-дизайну.

Програмне забезпечення автоматизації роботи туристичного офісу й підприємств соціально-культурного сервісу в мережі Інтернет. Internet Explorer та інші сучасні оглядачі Інтернету. Технічна підтримка Microsoft.

Література: основна [6; 8; 9]; додаткова [13; 20]; ресурси мережі Інтернет [29; 33 – 35; 39; 40; 43; 52].

Тема 7. Інформаційні системи менеджменту туризму й соціально-культурного сервісу. Програмний пакет управління туристичним бізнесом "Оверія-туризм"

Сутність і взаємозв'язок функцій менеджменту. Класифікація інформаційних систем менеджменту туризму й соціально-культурного сервісу. Основи й сутність автоматизованого управління в сфері туризму й соціально-культурного сервісу.

Програмні пакети фінансового менеджменту турфірм і готелів. Програмні пакети управління туристичними фірмами. Програмне забезпечення управління туристичними проектами. Інформаційні системи в управлінні туризму й соціально-культурного сервісу. Інформаційні технології в менеджменті туризму. Зміст і види управлінських рішень. Необхідність автоматизації туристичної діяльності. Універсальні засоби автоматизації туристичної діяльності. Аналіз автоматизованих систем управління в сфері туризму. Програмний пакет управління туристичним бізнесом "Оверія-туризм", призначення, основні модулі й функції системи.

Інформаційні технології в системах управління готельним комплексом. Автоматизовані системи управління готельним господарством. Порівняльна характеристика основних систем управління готельним комплексом. Інформаційний процес подання даних і знань. Проектування баз і банків даних. Експертні системи. Інформаційні технології експертних систем. Інтелектуальні інформаційні технології й системи в туристичній діяльності й готельно-ресторанному бізнесі.

Література: основна [3; 6; 8 – 10]; додаткова [16]; ресурси мережі Інтернет [26; 29; 33; 34; 41].

Модуль 2. Управління й використання інформаційних систем і технологій в туризмі

Тема 8. Сучасні системи електронного бронювання й резервування. Комплексні системи обслуговування туристичних замовлень

Історія розвитку систем бронювання. Глобальні системи бронювання. Провідна глобальна розподільна інформаційна система Amadeus. Інформаційна система GALILEO. Інформаційні системи Worldspan, SABRE, FIDELIO. Сирена – перша автоматизована система резервування авіаційних квитків у колишньому СРСР.

Перспективи й проблеми розвитку систем бронювання. Бронювання транспортних і готельних послуг у режимі on-line.

Література: основна [6; 8; 9]; додаткова [20; 21]; ресурси мережі Інтернет [23; 30; 42; 43; 46; 52].

Тема 9. Реклама туризму й соціально-культурного сервісу в Інтернеті. Інформаційний маркетинг і перспективи розвитку електронної торгівлі

Рекламна діяльність у мережі. Контекстна, банерна, мультимедійна реклама в Інтернеті. Розроблення банерної реклами для Інтернет. Електронні канали маркетингу. Технологія розсилання й прийому кореспонденції в Інтернеті. Створення й ведення власної бази даних адрес. Розсилання й прийом кореспонденції по комп'ютерній мережі. Пошук у мережі Інтернет адрес потенційних клієнтів. Розміщення й розсилання реклами в Інтернет. Огляд можливостей реклами в Інтернет. Перспективи розширення інформаційно-рекламного простору. Перспективи розвитку електронної торгівлі.

Література: основна [4; 5; 7]; додаткова [16; 21]; ресурси мережі Інтернет [25; 51; 56; 57].

Тема 10. Інструментальні засоби проектування інформаційних систем для туристичного бізнесу

Особливості автоматизації управління в туристичній та готельній індустрії. Концепції розвитку та проектування інформаційних систем.

Автоматизовані системи управління й системи управління базами даних. Огляд сучасних систем управління базами даних (СУБД) для корпоративних інформаційних систем туристичного бізнесу. Критерії вибору СУБД при створенні інформаційних систем. Організація та проектування баз даних (БД) ІС. Класифікація БД. Ієрархічні, мережні, реляційні, багатовимірні, об'єктно-орієнтовані БД. Основні етапи проектування реляційних БД. Інструментальні засоби проектування, CASE-технології та їх застосування. Системи управління бізнес-процесами (Business-Process Management). Автоматизовані системи управління бізнес-процесами (Work Flow).

Література: основна [4; 6; 8; 9]; додаткова [16; 20]; ресурси мережі Інтернет [33; 36; 37].

**Тема 11. Геоінформаційні системи, цифрова картографія
й геоінформаційні технології в організації туризму.
Програмний пакет ArcView GIS**

Цифрова картографія. Географічні інформаційні системи (ГІС). Просторові дані. Координати просторових даних. Модель просторових даних. Визначення, призначення й області застосування ГІС. Складові частини й компоненти ГІС. Архітектура й технології в ГІС. Подання просторових даних: векторна й растрова моделі. Геоінформаційне й інтерактивне картографування в Інтернет-середовищі. Характер застосування й можливості використання технологій геоінформаційних систем. Сучасні засоби ГІС – коротка характеристика прикладних програм.

Тематичний пошук з використанням метапошукових систем, освоєння різних способів знаходження необхідних місць й інформації на електронних цифрових картах, корегування маршрутів, масштабування, робота з різними інформаційними шарами, порівняльний аналіз картографічного матеріалу, засоби обробки графічної інформації.

Можливості ГІС у вирішеннях туристичних проблем. Дані дистанційного зондування для оптимізації туризму. Експертні системи й моделювання стійкого використання туристичного потенціалу в регіоні. Застосування портативних ГІС і систем глобального позиціонування в туристичній діяльності.

Програмне забезпечення ГІС. Інструментальні пакети програмного забезпечення. Управління, маніпулювання й візуалізація просторових

даних. Запит й аналіз даних. ПС-в'ювери. Інструментальний пакет ArcView GIS компанії ESRI для IBM PC. Довідкові картографічні системи. 3D-моделювання й інтерактивні карти в Інтернеті.

Література: основна [8; 9]; додаткова [17; 22]; ресурси мережі Інтернет [39; 48; 49].

Тема 12. Пакети аналізу функціонування туристичних фірм і готелів. Фінансовий менеджмент за допомогою MS Project

Автоматизація планування туристичної діяльності. Сортування, групування й фільтрація даних у таблицях. Діаграма Ганта. Сіткові графіки. Календар і графік ресурсів. Діаграми використання завдань і ресурсів. Подання й форми. Фінансово-кошторисний аналіз.

Планування: основи планування й підготовка до складання плану, планування робіт, планування ресурсів і створення призначень, додаткова інформація про завдання й ресурси, планування вартості проекту, аналіз й оптимізація завантаження ресурсів, аналіз й оптимізація плану робіт і вартості проекту.

Відстеження: відстеження проекту, спільна робота, аналіз ходу робіт, підготовка звітів.

Сучасні інформаційні технології управління інвестиційними проектами в області соціально-культурного сервісу і туризму. Основні можливості й функції Microsoft Project.

Література: основна [1; 12]; ресурси мережі Інтернет [31; 32; 45].

Тема 13. Моделювання фінансово-економічної діяльності підприємств соціально-культурного сервісу й туризму за допомогою Project Expert

Основні правила та вимоги до управління бізнес-процесами в туристичній діяльності. Інтерактивні інформаційні системи підтримки різних видів діяльності. Особливості фінансових систем підтримки прийняття рішень. Підтримка прийняття стратегічних рішень, планування маркетингу, моделювання стану ринку, багатокритеріальних рішень у туристичному бізнесі. Фінансові технології на основі пакета MS Project Expert. Моделювання фінансової діяльності підприємства за допомогою пакета

MS Project Expert. Розроблення стратегічного та фінансового планів туристичного підприємства за допомогою MS Project Expert. Розрахунок й аналіз бізнес-плану для підприємств соціально-культурного сервісу й туризму. Аналіз ефективності інвестиційних вкладень і комплексний порівняльний аналіз об'єктів капіталовкладень.

Література: основна [1; 12]; ресурси мережі Інтернет [31; 38; 45].

Тема 14. Безпека інформаційних систем

Захист інформаційних ресурсів у туристичній, діяльності й підприємствах соціально-культурного сервісу. Питання безпеки та контролю інформаційних систем. Контроль введення, обробки та збереження інформації. Фізичний захист інформаційних систем. Безпека та захист мережі. Захист від фізичного втручання, збою комп'ютерів. Процедурний контроль. Аудит інформаційних систем.

Етичні аспекти використання інформаційних систем. Ділова етика використання інформаційних систем. Соціальні аспекти. Особистість і умови праці в інформаційних системах. Захист особистої та комерційної таємниці. Комп'ютерна злочинність. Здоров'я працівників, особиста відповідальність.

Література: основна [2; 4; 12]; додаткова [14; 15; 18]; ресурси мережі Інтернет [44].

4. Плани лекцій

Модуль 1. Інформаційні системи і технології в туризмі

Тема 1. Інформаційні системи. Сучасний стан і тенденції розвитку інформаційних систем

1.1. Предмет і зміст навчальної дисципліни. Базові поняття й визначення.

1.2. Роль інформаційних систем та технологій в управлінні сучасними організаціями.

1.3. Історія розвитку інформаційних систем (ІС).

1.4. Види, класифікація, структура й компоненти ІС.

1.5. Промислові стандарти ІС. ІС класу ERP, MRP, CRM.

1.6. Інформаційні системи управління (ІСУ). Класифікація ІСУ.

1.7. Інформаційні автоматизовані системи управління (ІАСУ).

Типи ІАСУ.

1.8. ІС організаційного управління.

Література: основна [3; 8; 9]; додаткова [16]; ресурси мережі Інтернет [31; 36 – 38; 40; 41; 47; 54; 58].

Тема 2. Інформаційні технології у системах управління діяльністю туристичної організації й соціально-культурного сервісу

2.1. Етапи розвитку інформаційних технологій.

2.2. Класифікація інформаційних технологій.

2.3. Сучасний стан і тенденції розвитку інформаційних технологій.

2.4. Перспективи розвитку інформаційних технологій у соціально-культурній сфері й туризмі.

2.5. Математичне, програмне та інформаційне забезпечення нових інформаційних технологій.

2.6. Класифікація програмного забезпечення.

2.6. Прикладне програмне забезпечення. Ділова й комп'ютерна графіка.

2.7. Програмне забезпечення туристичної діяльності.

Література: основна [3; 4; 7 – 9]; додаткова [16; 21]; ресурси мережі Інтернет [37; 41; 44].

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

3.1. Мережна операційна система й архітектура мережі

3.2. Розподілена обробка даних. Глобальна мережа Інтернет й Інтернет-технології.

3.3. Класифікація Інтернет-ресурсів туристичної спрямованості.

3.4. Характеристика туристичних ресурсів в Інтернеті.

3.5. Опис інформаційних потоків між виробниками туристичних послуг.

3.6. Використання глобальної комп'ютерної мережі Інтернет у туристичній діяльності.

3.7. Формування єдиного інформаційного туристичного простору на рівні сучасних міжнародних стандартів і технологій в області туристичного й готельного бізнесу.

3.8. Вплив сучасних інформаційних і телекомунікаційних мереж на розвиток туристичного бізнесу в Україні.

Література: основна [2; 8; 9]; додаткова [14; 16]; ресурси мережі Інтернет [28; 36; 37; 41; 46].

Тема 4. Технології мультимедіа в туристичній діяльності й готельно-ресторанному бізнесі

4.1. Основні відомості про мультимедійні технології.

4.2. Напрями використання мультимедійної технології у діяльності фірм туристичної й соціально-культурної спрямованості.

4.3. Створення та використання віртуальних подорожей.

4.4. Створення й використання енциклопедичних, довідкових і рекламних дисків.

4.5. Електронні каталоги й їхні інтернет-варіанти з туризму й готельного бізнесу.

4.6. Створення власних рекламних CD-ROM.

Література: основна [6; 8; 9]; додаткова [19; 21]; ресурси мережі Інтернет [23; 26; 28; 35; 43; 46; 53].

Тема 5. Корпоративні інформаційні системи. Інформаційна система управління взаєминами із клієнтами Microsoft Dynamics CRM 4.0

5.1. Визначення й призначення корпоративних інформаційних систем (KIC). Сучасні KIC.

5.2. Склад і структура корпоративних інформаційних систем.

5.3. Розподілена обробка даних. Технології сховищ даних (Data Warehouse).

5.4. KIC й Internet-технології.

5.5. Створення KIC на базі Workflow-систем.

5.6. Світовий ринок корпоративних інформаційних систем.

5.7. ERP-, MRP-, CRM-системи.

5.8. KIC нового покоління. Microsoft Dynamics CRM 4.0.

Література: основна [6; 8; 9; 11]; додаткова [16]; ресурси мережі Інтернет [31; 33; 34; 39; 40; 45].

**Тема 6. Модель електронного туристичного бізнесу.
Програмне забезпечення автоматизації роботи туристичного офісу
й підприємств соціально-культурного сервісу в мережі Інтернет**

- 6.1. Основні поняття й принципи Internet/Intranet-технологій.
- 6.2. Технології й інструментальні засоби роботи в мережі.
- 6.3. Модель туристичного бізнесу в мережі.
- 6.4. Інтернет-стратегії в управлінні діяльністю фірми.
 - 6.4.1. Основні технології Web-дизайну.
 - 6.4.2. Програмні засоби управління туристичною діяльністю.
 - 6.4.3. Розробка користувальницьких додатків для роботи у мережі.
 - 6.4.5. Електронна комерція. Роздрібний продаж на Web-сайті.
 - 6.4.6. Рекламна діяльність туристичної фірми в мережі.
 - 6.4.7. Способи просування товарів і послуг у мережі.
 - 6.4.8. E-mail і Інтернет-маркетинг у мережі
 - 6.4.9. Теле- і відеоконференції в мережі Інтернет.
- 6.5. Інформаційно-довідкові системи в туристичній діяльності.

Література: основна [6; 8; 9]; додаткова [13; 20]; ресурси мережі Інтернет [29; 33 – 35; 39; 40; 43; 52].

**Тема 7. Інформаційні системи менеджменту туризму
й соціально-культурного сервісу. Програмний пакет управління
туристичним бізнесом "Оверія-туризм"**

- 7.1. Класифікація інформаційних систем менеджменту туризму й соціально-культурного сервісу.
- 7.2. Основи й сутність автоматизованого управління в сфері туризму.
- 7.3. Програмні пакети фінансового менеджменту турфірм і готелів.
- 7.4. Програмні пакети управління туристичними фірмами.
- 7.5. Зміст і види управлінських рішень. Необхідність автоматизації туристичної діяльності.
- 7.6. Універсальні засоби автоматизації туристичної діяльності.
- 7.7. Аналіз автоматизованих систем управління в сфері туризму.

7.8. Програмний пакет управління туристичним бізнесом "Оверія-туризм", призначення, основні модулі й функції системи.

7.9. Автоматизовані системи управління готельним господарством.

7.10. Порівняльна характеристика основних систем управління в туристичній діяльності й готельно-ресторанному бізнесі.

Література: основна [3; 6; 8 – 10]; додаткова [16]; ресурси мережі Інтернет [26; 29; 33; 34; 41].

Модуль 2. Упровадження й використання інформаційних систем і технологій в туризмі

Тема 8. Сучасні системи електронного бронювання й резервування. Комплексні системи обслуговування туристичних замовлень

8.1. Історія розвитку систем бронювання. Глобальні системи бронювання.

8.2. Провідна глобальна розподільна інформаційна система Amadeus.

8.3. Інформаційна система GALILEO.

8.4. Інформаційні системи Worldspan, SABRE, FIDELIO.

8.5. Сирена – перша автоматизована система резервування авіаційних квитків у колишньому СРСР.

8.6. Перспективи й проблеми розвитку систем бронювання.

8.7. Бронювання транспортних і готельних послуг у режимі on-line.

Література: основна [6; 8; 9]; додаткова [20; 21]; ресурси мережі Інтернет [23; 30; 42; 43; 46; 52].

Тема 9. Реклама туризму й соціально-культурного сервісу в Інтернеті. Інформаційний маркетинг і перспективи розвитку електронної торгівлі

9.1. Рекламна діяльність у мережі.

9.2. Контекстна, банерна, мультимедійна реклама в Інтернеті.

9.3. Розроблення банерної реклами для Інтернету.

9.4. Технологія розсилання й прийому кореспонденції в Інтернеті.

9.5. Створення й ведення власної бази даних адресів.

- 9.6. Розміщення й розсилання реклами в Інтернеті.
- 9.7. Електронні канали маркетингу.
- 9.8. Перспективи розширення інформаційно-рекламного простору.

Література: основна [4; 5; 7]; додаткова [16; 21]; ресурси мережі Інтернет [25; 51; 56; 57].

Тема 10. Інструментальні засоби проектування інформаційних систем для туристичного бізнесу

- 10.1. Особливості автоматизації управління в туристичній та готельній індустрії.
- 10.2. Концепції розвитку та проектування інформаційних систем.
- 10.3. Огляд сучасних систем управління базами даних (СУБД) для корпоративних інформаційних систем туристичного бізнесу.
- 10.4. Організація та проектування баз даних (БД) для ІС.
- 10.5. Основні етапи проектування реляційних БД. Інструментальні засоби проектування.
- 10.6. CASE-технології та їх застосування.
- 10.7. Системи управління бізнес-процесами (Business-Process Management).
- 10.8. Автоматизовані системи управління бізнес-процесами (Work Flow).

Література: основна [4; 6; 8; 9]; додаткова [16; 20]; ресурси мережі Інтернет [33; 36; 37].

Тема 11. Геоінформаційні системи, цифрова картографія й геоінформаційні технології в організації туризму. Програмний пакет ArcView GIS

- 11.1. Географічні інформаційні системи (ГІС). Визначення, призначення й області застосування.
- 11.2. Просторові дані. Координати просторових даних. Модель просторових даних.
- 11.3. Складові частини й компоненти ГІС. Архітектура й технології.
- 11.4. Сучасні засоби ГІС – коротка характеристика прикладних програм.
- 11.5. Можливості ГІС у вирішенні туристичних проблем.

11.6. Застосування портативних ПС і систем глобального позиціонування в туристичній діяльності.

11.7. Програмне забезпечення ПС. Інструментальні пакети програмного забезпечення.

11.8. Управління, маніпулювання й візуалізація просторових даних.

11.9. ПС-в'ювери. Інструментальний пакет ArcView GIS компанії ESRI для IBM PC.

11.10. Довідкові картографічні системи й інтерактивні карти в Інтернеті.

Література: основна [8; 9]; додаткова [17; 22]; ресурси мережі Інтернет [39; 48; 49].

Тема 12. Пакети аналізу функціонування туристичних фірм і готелів. Фінансовий менеджмент за допомогою MS Project

12.1. Автоматизація планування туристичної діяльності.

12.2. Основи планування й підготовка до складання плану, планування робіт, планування ресурсів і створення призначень.

12.3. Планування вартості проекту, аналіз й оптимізація завантаження ресурсів.

12.4. Аналіз й оптимізація плану робіт, визначення вартості туристичного проекту

12.5. Відстеження проекту, спільна робота, аналіз ходу робіт, підготовка звітів.

12.6. Сучасні інформаційні технології управління інвестиційними проектами в області соціально-культурного сервісу і туризму.

12.7. Основні можливості й функції Microsoft Project.

Література: основна [1; 12]; ресурси мережі Інтернет [31; 32; 45].

Тема 13. Моделювання фінансово-економічної діяльності підприємств соціально-культурного сервісу й туризму за допомогою Project Expert

13.1. Основні правила та вимоги до управління бізнес-процесами в туристичній діяльності.

13.2. Особливості фінансових систем підтримки прийняття рішень.

13.3. Підтримка прийняття стратегічних рішень, планування маркетингу, моделювання стану ринку, багатокритеріальних рішень у туристичному бізнесі.

13.4. Фінансові технології на основі пакета MS Project Expert.

13.5. Розроблення стратегічного та фінансового планів туристичного підприємства за допомогою MS Project Expert.

13.6. Розрахунок й аналіз бізнес-плану для підприємств соціально-культурного сервісу й туризму.

13.7. Аналіз ефективності інвестиційних вкладень і комплексний порівняльний аналіз об'єктів капіталовкладень.

Література: основна [1; 12]; ресурси мережі Інтернет [31; 38; 45].

Тема 14. Безпека інформаційних систем

14.1. Методи та засоби захисту інформації в автоматизованих інформаційних системах.

14.1.1. Класифікація методів захисту інформації.

14.1.2. Класифікація засобів захисту інформації.

14.1.3. Юридичні аспекти захисту інформації.

14.2. Основні методи, використовувані в технічних засобах захисту комп'ютерних систем від НСД.

14.2.1. Ідентифікація й аутентифікація користувачів АІС.

14.2.2. Розмежування доступу зареєстрованих користувачів до ресурсів.

14.2.3. Ідентифікація ПЕОМ, захист дисків та дискет.

14.2.4. Виявлення й нейтралізація комп'ютерних вірусів.

14.2.5. Реєстрація й оперативне оповіщення про події безпеки.

14.2.6. Криптографічні методи захисту інформації.

14.3. Методи захисту комп'ютерних мереж і їх класифікація.

14.3.1. Аналіз і класифікація віддалених атак на комп'ютерні мережі.

14.3.2. Захист периметра комп'ютерних мереж.

14.3.3. Використання систем Firewall.

14.3.4. Виявлення атак і небезпечних дій порушників.

14.3.5. Контроль ефективності системи захисту.

Література: основна [2; 4; 12]; додаткова [14; 15; 18]; ресурси мережі Інтернет [44].

5. Плани лабораторних занять

Лабораторні заняття – форма навчального заняття, при якій викладач організовує детальний розгляд студентами окремих

теоретичних положень навчальної дисципліни та формує вміння і навички їх практичного застосування шляхом індивідуального виконання студентом відповідно до сформульованих завдань.

Проведення лабораторного заняття ґрунтується на попередньо підготовленому методичному матеріалі – запитаннях для виявлення ступеня оволодіння студентами необхідними теоретичними положеннями, наборі завдань різної складності для розв'язання їх студентами на занятті.

Лабораторне заняття включає проведення попереднього контролю знань, вмінь і навичок студентів, постановку загальної проблеми викладачем та її обговорення за участю студентів, розв'язування завдань з їх обговоренням, розв'язування контрольних завдань, їх перевірку, оцінювання.

Оцінки, отримані студентом за окремі лабораторні заняття, враховуються при виставленні поточної модульної (практичний модульний контроль) оцінки з даної навчальної дисципліни. Перелік тем лабораторних занять наведено в табл. 4.

Примітка: у зв'язку з безперервним розвитком сучасних інформаційних систем і технологій перелік й зміст лабораторних робіт можуть змінюватися.

Таблиця 4

Перелік тем лабораторних занять

Теми лабораторних занять (за модулями)	Кількість годин	Література
1	2	3
Модуль 1. Інформаційні системи і технології в туризмі		
Тема 1. Використання OLE-технологій для формування електронних документів	2	Основна [1 – 5; 8; 9; 11 – 13]; додаткова [16; 19; 21]; ресурси мережі Інтернет [23; 29; 33; 35; 39; 44; 46; 47; 54]
Тема 2. Використання гіпермедійної технології в електронних документах та організації мережних інформаційних зв'язків	2	
Тема 3. Використання технології DDE у вирішенні управлінських завдань туристичної діяльності	2	
Тема 4. Дослідження засобів кореляційного і регресійного аналізів з ціллю визначення причинно-наслідкових інформаційних зв'язків	2	
Тема 5. Технологія формування документів у табличному редакторі	2	
Тема 6. Інформаційно-пошукові системи. Ознайомлення з довідково-правовою системою "ЛІГА:ЗАКОН"	4	
Тема 7. Інформаційні системи управління бізнес-діяльністю. Вивчення функціональних можливостей програмного пакета Overia-Tourism	6	

1	2	3
Модуль 2. Упровадження й використання інформаційних систем і технологій в туризмі		
Тема 8. Ознайомлення та використання географічної інформаційної системи ArcView GIS 3.2a у практичній туристичній діяльності	6	
Тема 9. Дослідження функціонування засобів провідного й бездротового обміну інформацією (ІК й Wireless-доступу)	2	
Тема 10. Дослідження функціональних можливостей і робота в Інтернет Explorer	4	
Тема 11. Розроблення анімаційної реклами для Інтернет-сайта з використанням Adobe Photoshop та Gif-аніматора	4	
Тема 12. Проектування, розроблення та хостинг сайту туристичної фірми	4	
Тема 13. Вивчення технології роботи в корпоративній інформаційній системі Microsoft Dynamics CRM 4.0	6	
Тема 14. Дослідження безпеки комп'ютерних мереж і телекомунікацій	2	
Тема 15. Аудит паролічного захисту різних об'єктів обчислювальних систем	2	
Усього годин	50	

6. Самостійна робота студентів

Для ефективного вивчення дисципліни "Інформаційні системи та технології в туризмі" окрім лекційних і лабораторних занять значну увагу слід приділити самостійній роботі студентів.

Основними видами самостійної роботи студента можна визначити – вивчення додаткової літератури за темами дисципліни, робота з програмними продуктами, програмними засобами автоматизації, підготовка до аудиторних занять, підсумкового контролю.

Питання для самостійного опрацювання

Модуль 1. Інформаційні системи і технології в туризмі

Тема 1. Інформаційні системи. Сучасний стан і тенденції розвитку інформаційних систем

1.1. Роль інформаційних систем та технологій в управлінні сучасними організаціями.

1.2. Технологія процесу управління.

1.3. Види інформаційних систем (ІС).

1.3.1. Управлінські ІС.

1.3.2. Експертні ІС.

1.3.3. ІС стратегічної інформації.

- 1.3.4. ІС організаційного управління.
- 1.3.5. Інтегровані ІС.
- 1.3.6. Корпоративні ІС.
- 1.4. Інформаційні автоматизовані системи управління (ІАСУ).
- 1.5. Інформаційні системи керівників.
- 1.6. Створення інформаційних систем, їх якість та ефективність.

Література: основна [3; 8; 9]; додаткова [16]; ресурси мережі Інтернет [31; 36 – 38; 40; 41; 47; 54; 58].

Тема 2. Інформаційні технології у системах управління діяльністю туристичної організації й соціально-культурного сервісу

- 2.1. Еволюція розвитку інформаційних технологій (ІТ).
- 2.2. Класифікація інформаційних технологій.
- 2.3. Поняття нових (новітніх) інформаційних технологій (НІТ).
- 2.4. Математичне, програмне та інформаційне забезпечення ІТ.
- 2.5. Організаційне та правове забезпечення ІТ.
- 2.6. Класифікація програмного забезпечення.
- 2.7. Прикладне програмне забезпечення.
- 2.8. Прикладне програмне забезпечення туристичної діяльності й діяльності в соціально-культурній сфері.

Література: основна [3; 4; 7 – 9]; додаткова [16; 21]; ресурси мережі Інтернет [37; 41; 44].

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

- 3.1. Поняття мережної інформації, мережної організації обробки даних.
- 3.2. Локальна, регіональна, глобальна комп'ютерні мережі.
- 3.3. Напрями використання Інтернету.
- 3.4. Опис й характеристика туристичних ресурсів в Інтернеті.
- 3.5. Використання інформаційних і комунікаційних технологій в діяльності туристичних фірм й підприємств соціально-культурного сервісу.
- 3.6. Розвиток сучасних інформаційних й телекомунікаційних систем.

Література: основна [2; 8; 9]; додаткова [14; 16]; ресурси мережі Інтернет [28; 36; 37; 41; 46].

Тема 4. Технології мультимедіа в туристичній діяльності й готельно-ресторанному бізнесі

4.1. Поняття "мультимедійні технології".

4.2. Історія розвитку й проблеми впровадження систем мультимедіа у туристичний бізнес.

4.3. Технології розроблення й впровадження віртуальних об'єктів туристичного й готельно-ресторанного бізнесу.

4.4. Створення рекламних роликів й CD-ROM.

Література: основна [6; 8; 9]; додаткова [19; 21]; ресурси мережі Інтернет [23; 26; 28; 35; 43; 46; 53].

Тема 5. Корпоративні інформаційні системи. Інформаційна система управління взаєминами із клієнтами Microsoft Dynamics CRM 4.0

5.1. Класифікація сучасних корпоративних інформаційних систем класів MRP, ERP, CRM.

5.2. Особливості функціонування систем класу MRP.

5.3. Особливості функціонування систем класу ERP.

5.4. Особливості функціонування систем класу CRM.

5.5. Приклади систем класів MRP, ERP, CRM, що представлені на українському ринку.

5.6. Перспективи розвитку KIC.

5.7. Основне призначення й функції KIC MS Dynamics CRM 4.0.

Література: основна [6; 8; 9; 11]; додаткова [16]; ресурси мережі Інтернет [31; 33; 34; 39; 40; 45].

Тема 6. Модель електронного туристського бізнесу. Програмне забезпечення автоматизації роботи туристичного офісу й підприємств соціально-культурного сервісу в мережі Інтернет

6.1. Сутність сучасних Інтернет /Інтранет-технологій.

6.2. Основні напрямки й принципи використання Інтернет-технології в туристичному бізнесі.

6.3. Області використання технології Інтранет.

6.4. Використання мобільних технологій.

6.5. Переваги й недоліки використання Інтернет/Інтранет -технології у сучасному бізнесі.

6.6. Основні принципи та технології розроблення власного Web-сайта, шляхи його просування в Інтернеті.

6.7. Види електронного бізнесу.

6.8. Що таке електронна торговельна площа?

6.9. Управління ланцюгом постачальників й споживачів туристичних послуг.

6.10. Програмне забезпечення автоматизації роботи туристичного офісу й підприємств соціально-культурного сервісу в мережі Інтернет.

6.11. Internet Explorer та інші сучасні оглядачі Інтернету.

Література: основна [6; 8; 9]; додаткова [13; 20]; ресурси мережі Інтернет [29; 33 – 35; 39; 40; 43; 52].

Тема 7. Інформаційні системи менеджменту туризму й соціально-культурного сервісу. Програмний пакет управління туристичним бізнесом "Оверія-туризм"

7.1. Сутність функцій менеджменту, основні напрямки розвитку менеджменту туризму

7.2. Програмні пакети фінансового менеджменту турфірм і готелів.

7.3. Програмні пакети управління туристичними фірмами.

7.4. Інформаційні системи в управлінні туризму й соціально-культурного сервісу.

7.5. Необхідність автоматизації туристичної діяльності.

7.6. Універсальні засоби автоматизації туристичної діяльності.

7.7. Програмний пакет управління туристичним бізнесом "Оверія-туризм".

7.7.1. Призначення, основні модулі й функції системи.

7.7.2. Ведення довідників бази даних системи.

7.7.3. Реєстрація, облік й ведення замовлень клієнтів туристичної фірми.

7.7.4. Аналітичні розрахунки й формування вихідних документів.

7.7.5. Рішення питань безпеки системи.

Література: основна [3; 6; 8; 9; 10]; додаткова [16]; ресурси мережі Інтернет [26; 29; 33; 34; 41].

Модуль 2. Упровадження й використання інформаційних систем і технологій в туризмі

Тема 8. Сучасні системи електронного бронювання й резервування.

Комплексні системи обслуговування туристичних замовлень

8.1. Історія розвитку систем бронювання й резервування.

8.2. Міжнародні системи бронювання.

8.3. Провідна міжнародна розподільна інформаційна система Amadeus. Програмне й інформаційне забезпечення.

8.4. Інформаційна система GALILEO. Програмне й інформаційне забезпечення.

8.5. Інформаційні системи Worldspan, SABRE, FIDELIO. Основні модулі й функції системи.

8.6. Можливості використання інформаційної системи "Сирена" в діяльності турфірм.

8.7. Перспективи розвитку систем бронювання й резервування.

8.8. Бронювання транспортних і готельних послуг у режимі on-line.

Література: основна [6; 8; 9]; додаткова [20; 21]; ресурси мережі Інтернет [23; 30; 42; 43; 46; 52].

Тема 9. Реклама туризму й соціально-культурного сервісу в Інтернеті. Інформаційний маркетинг і перспективи розвитку електронної торгівлі

9.1. Актуальність рекламної діяльності у мережі Інтернет.

9.2. Роль контекстної, банерної, мультимедійної реклами в туристичному бізнесі.

9.3. Туристичний маркетинг у мережі.

9.4. Технології розсилання й прийому кореспонденції в мережі Інтернет.

9.5. Ведення власної бази даних адресів клієнтів турфірми.

9.6. Розміщення й розсилання реклами в Інтернеті.

9.7. Перспективи й шляхи розвитку електронної роздрібної торгівлі в Інтернеті.

9.8. Роль електронного маркетингу й технології просування туристичних товарів і послуг у розвитку турфірми.

Література: основна [4; 5; 7]; додаткова [16; 21]; ресурси мережі Інтернет [25; 51; 56; 57].

Тема 10. Інструментальні засоби проектування інформаційних систем для туристичного бізнесу

10.1. Необхідність автоматизації обробки інформації та управління в туристичній та готельній індустрії.

10.2. Роль систем управління базами даних (СУБД) в інформаційних автоматизованих системах управління.

10.3 Сучасні СУБД для корпоративних інформаційних систем туристичного бізнесу.

10.4. Класифікація БД. Ієрархічні, мережні, реляційні, багатовимірні, об'єктно-орієнтовані БД.

10.5. Організація та проектування баз даних (БД) ІС.

10.5.1. Основні етапи проектування реляційних БД.

10.5.2. Інструментальні засоби проектування.

10.5.3. Використання CASE-технології в проектуванні схеми БД (BPwin, ERwin).

Література: основна [4; 6; 8; 9]; додаткова [16; 20]; ресурси мережі Інтернет [33; 36; 37].

Тема 11. Геоінформаційні системи, цифрова картографія й геоінформаційні технології в організації туризму.

Програмний пакет ArcView GIS

11.1. Поняття, визначення й області застосування географічних інформаційних систем (ГІС).

11.2. Складові частини й компоненти ГІС.

11.3. Архітектура й технології в ГІС.

11.4. Подання просторових даних: векторна й растрова моделі.

11.5. Геоінформаційне й інтерактивне картографування в Інтернет – середовищі.

11.6. Характер застосування й можливості використання технологій геоінформаційних систем.

11.7. Характеристика прикладних програм сучасних засобів ГІС.

11.8. Робота з просторовими даними на електронних цифрових картах, прокладка й корегування маршрутів, масштабування, робота з різними інформаційними шарами, порівняльний аналіз картографічного матеріалу.

11.9. Програмне забезпечення ГІС. Інструментальні пакети програмного забезпечення.

11.10. ГІС-в'ювери. Інструментальний пакет ArcView GIS компанії ESRI для IBM PC.

Література: основна [8; 9]; додаткова [17; 22]; ресурси мережі Інтернет [39; 48; 49].

Тема 12. Пакети аналізу функціонування туристичних фірм і готелів. Фінансовий менеджмент за допомогою MS Project

12.1. Планування туристичної діяльності з використанням систем автоматизації.

12.2. Сіткові графіки. Діаграма Ганта.

12.3. Планування ресурсів і створення призначень.

12.4. Аналіз й оптимізація завантаження ресурсів.

12.5. Аналіз й оптимізація плану робіт.

12.6. Відстеження проекту, спільна робота, аналіз ходу робіт, підготовка звітів.

12.7. Функції й основи роботи з програмним пакетом Microsoft Project.

Література: основна [1; 12]; ресурси мережі Інтернет [31; 32; 45].

Тема 13. Моделювання фінансово-економічної діяльності підприємств соціально-культурного сервісу й туризму за допомогою Project Expert

13.1. Основні вимоги до управління бізнес-процесами в туристичній діяльності.

13.2. Особливості фінансових систем підтримки прийняття рішень.

13.3. Сутність інформаційних технологій у моделюванні фінансової діяльності туристичного підприємства.

13.4. Фінансові технології на основі пакета MS Project Expert.

13.5. Моделювання фінансової діяльності підприємства за допомогою пакета MS Project Expert.

13.6. Розроблення стратегічного та фінансового планів туристичного підприємства за допомогою MS Project Expert.

13.7. Розрахунок й аналіз бізнес-плану для підприємств соціально-культурного сервісу й туризму.

Література: основна [1; 12]; ресурси мережі Інтернет [31; 38; 45].

Тема 14. Безпека інформаційних систем

14.1. Методи та засоби захисту інформації в автоматизованих інформаційних системах.

14.2. Класифікація методів захисту інформації.

14.3. Класифікація засобів захисту інформації.

14.4. Юридичні аспекти захисту інформації.

14.5. Основні методи, використовувані в технічних засобах захисту комп'ютерних систем від НСД.

14.6. Методи захисту комп'ютерних мереж і їх класифікація.

14.7. Безпека та захист мережі.

14.8. Етичні аспекти використання інформаційних систем.

14.9. Захист особистої та комерційної таємниці. Комп'ютерна злочинність.

Література: основна [2; 4; 12]; додаткова [14; 15; 18]; ресурси мережі Інтернет [44].

Тематика рефератів

1. Історія розвитку інформаційних систем для туристичного бізнесу.
2. Промислові стандарти ІС. ІС класу ERP, MRP, CRM.

3. ІС організаційного управління.
4. Стан й перспективи розвитку інформаційних технологій у соціально-культурній сфері й туризмі.
5. Програмне забезпечення туристичної діяльності й діяльності підприємств соціально-культурно сервісу.
6. Інтернет-ресурси туристичної спрямованості, їх класифікація.
7. Туристичні ресурси в Інтернеті.
8. Основні поняття й принципи Інтернет/Інтранет-технологій.
9. Загальнодоступні й комерційні пошукові служби й системи в Інтернеті.
10. Інтернет-технології в бізнесі й бізнес в Інтернеті.
11. Принципи електронного обміну комерційними та фінансовими даними.
12. Рекламна діяльність у мережі Інтернет.
13. Розміщення й розсилання реклами в Інтернеті.
14. Маркетингові дослідження в Інтернеті.
15. Електронна комерція. Способи просування товарів і послуг у мережі.
16. Які найпоширеніші вітчизняні й закордонні комп'ютерні мережі ви знаєте?
17. Які основні послуги надає Інтернет для сфери соціально-культурного сервісу й туризму?
18. Як можна використати електронну пошту в туристичному й готельному бізнесі?
19. Міжнародні стандарти і технологій в області туристичного й готельного бізнесу.
20. Сучасний стан туристичного бізнесу в Україні.
21. Вплив сучасних інформаційних і телекомунікаційних мереж в туристичну діяльність.
22. Напрями використання мультимедійної технології у діяльності фірм туристичної й соціально-культурної спрямованості.
23. Створення та використання віртуальних подорожей.

24. Створення й використання енциклопедичних, довідкових і рекламних дисків.
25. Сучасні КІС, призначення, властивості.
26. КІС й Інтернет-технології.

27. Світовий ринок корпоративних інформаційних систем.
28. ERP-, MRP-, CRM-системи.
29. Модель туристичного бізнесу в мережі.
30. Сучасні програмні пакети управління туристичною діяльністю.
31. Організація роздрібного продажу за допомогою власного Web-сайта.
32. Використання інформаційно-довідкових й інформаційно-правових систем в туристичній діяльності.
33. Класифікація інформаційних систем менеджменту туризму й соціально-культурного сервісу.
34. Програмні пакети управління туристичними фірмами.
35. Універсальні засоби автоматизації туристичної діяльності.
36. Аналіз автоматизованих систем управління в сфері туризму.
37. Автоматизовані системи управління готельним господарством.
38. Глобальні світові системи бронювання й резервування.
39. Інформаційна система Amadeus.
40. Інформаційна система GALILEO.
41. Інформаційні системи Worldspan, SABRE, FIDELIO.
42. Інформаційна система "Сирена".
43. Бронювання транспортних і готельних послуг у режимі on-line.
44. Особливості автоматизації управління в туристичній та готельній індустрії.
45. Організація та проектування баз даних (БД) для ІС.
46. CASE-технології та їх застосування в проектуванні баз даних.
47. Географічні інформаційні системи: визначення, призначення й області застосування.
48. Можливості ГІС у вирішенні туристичних проблем.
49. Програмне забезпечення ГІС.
50. Автоматизація планування туристичної діяльності.
51. Сучасні інформаційні технології управління інвестиційними проектами в області соціально-культурного сервісу і туризму.
52. Особливості фінансових систем підтримки прийняття рішень.
53. Розроблення стратегічного та фінансового планів туристичного підприємства за допомогою MS Project Expert.
54. Методи та засоби захисту інформації в автоматизованих інформаційних системах.
55. Юридичні аспекти захисту інформації.

56. Ідентифікація й аутентифікація користувачів АІС.
57. Криптографічні методи захисту інформації.
58. Аналіз і класифікація віддалених атак на комп'ютерні мережі.

7. Контрольні запитання для самодіагностики

1. Що таке інформаційна система?
2. Для чого призначені інформаційні системи в туристичній діяльності?
3. Назвіть ІС організаційного управління.
4. Розкрийте сутність поняття "інформаційна технологія".
5. Розкрийте сутність поняття "інформаційні системи та технології управлінської діяльності в сфері туризму".
6. Визначте перспективи розвитку інформаційних технологій у соціально-культурній сфері й туризмі.
7. Поясніть сутність програмного забезпечення туристичної діяльності.
8. Що таке OLE-технологія?
9. Яка різниця між зв'язуванням і впровадженням об'єкта?
10. У яких додатках ОС Windows можна використовувати OLE-технологію?
11. У яких випадках використовується зв'язування об'єкта і чому?
12. Які існують способи редагування зв'язаних і впроваджених об'єктів?
13. Як відрізнити впроваджені й зв'язані об'єкти на екрані монітора, використовуючи ліву або праву клавіші мишки?
14. Дайте загальну характеристику гіпермедійної технології.
15. Що таке гіпертекст, гіпермедіа? Яка між ними різниця?
16. Що таке посилання зв'язку?
17. Як установити гіперпосилання на інший документ MS Office, вузол Web?
18. Чому після установки гіперпосилання змінюється колір символів й рядок підкреслюється?
19. Поясніть суть технології DDE.
20. Чим відрізняються технології DDE і OLE?
21. Як вплине на виконання операції DDE ушкодження або переміщення файла-джерела?

22. Що таке кореляційний аналіз?
23. Що таке регресійний аналіз?
24. Поясніть суть моделі лінійної регресії.
25. Поясніть суть моделі множинної регресії.
26. Що таке коефіцієнт детермінації?
27. Напишіть рівняння лінійної та множинної регресії.
28. Що таке негативна й позитивна кореляції?
29. Перерахуйте основні компоненти інформаційної технології управління.
30. Як створюється формула пошуку інформації?
31. Які методи та моделі лежать в основі технології прийняття управлінських рішень?
32. Що таке автоматизована система управління?
33. Що таке інформаційні системи управління?
34. Що таке довідкові, інформаційно-пошукові й інформаційно-правові системи?
35. Дайте характеристику програм, що входять до сімейства інформаційно-правових систем "ЛІГА:ЗАКОН".
36. Для чого призначений режим "Портфель", які типи об'єктів можуть зберігатися в ньому?
37. Перерахуйте логічні вирази, що використовуються для пошуку за контекстом. Поясніть їх призначення.
38. Наведіть приклади динамічних навігаторів.
39. Поясніть призначення закладок. Які типи закладок використовуються в програмі "ЛІГА:ЗАКОН"?
40. Яка інформація відображається в інформаційній картці документа?
41. Охарактеризуйте способи пошуку інформації в системі "ЛІГА:ЗАКОН".
42. Яким чином можна експортувати текст документа із системи "ЛІГА:ЗАКОН" в програму MS Word?
43. Поясніть сутність й призначення програмних пакетів управління туристичними фірмами.
44. Для чого призначені програмні пакети фінансового менеджменту турфірм і готелів?
45. Розкрийте методи автоматизації планування туристичної діяльності.

46. Що таке діаграма Ганта і як вона використовується для управління завданнями і ресурсами туристичного проекту?
47. Як виконується аналіз й оптимізація плану робіт і визначення вартості туристичного проекту?
48. Визначте основні можливості й функції пакета Microsoft Project.
49. Розкрийте сутність моделювання фінансово-економічної діяльності підприємств соціально-культурного сервісу й туризму за допомогою пакета MS Project Expert.
50. Для чого призначений пакет MS Project Expert?
51. Обґрунтуйте необхідність автоматизації управлінської праці в туристичній діяльності.
52. Наведіть приклади існуючих автоматизованих систем управління в сфері туризму.
53. Для чого призначений програмний пакет управління туристичним бізнесом Overia CRM systems-Tourism?
54. Перелічіть основні функції пакета "Оверія-туризм".
55. Перелічіть всі модулі пакета "Оверія-туризм" й пояснити їх призначення.
56. Які довідники використовуються в пакеті "Оверія-туризм"?
57. Які аналітичні розрахунки виконуються у програмному пакеті "Оверія-туризм"?
58. Що таке автоматизовані системи управління готельним господарством?
59. Що таке комплексні системи обслуговування туристичних замовлень?
60. Для чого призначені сучасні системи електронного бронювання й резервування?
61. Дайте основні характеристики існуючим світовим системам бронювання та резервування: Amadeus, GALILEO, Worldspan, SABRE, FIDELIO, "Сирена".
62. Визначте перспективи й проблеми використання сучасних систем бронювання туристичних послуг в режимі on-line.
63. Що таке аналітичні ІС?
64. Що таке аналітична звітність?
65. Що таке корпоративні інформаційні системи (КІС)?
66. Що таке корпоративна інформація, її визначення, вимоги, властивості?

67. Що таке технологія "клієнт-сервер"?
68. Перерахуйте вимоги до корпоративних баз даних.
69. Для чого призначені корпоративні інформаційні системи?
70. Які склад і структура корпоративних інформаційних систем?
71. Перерахуйте склад і характеристику основних елементів програмного продукту для КІС.
72. Перерахуйте вимоги до корпоративних інформаційних систем.
73. Наведіть приклади сучасних світових КІС.
74. Що таке розподілена обробка даних?
75. Хто управляє доступом до корпоративної інформації?
76. Що таке контекстна реклама?
77. Що таке медійна реклама?
78. Що таке банерна реклама?
79. Вкажіть основні принципи побудови банера для мережі.
80. Для чого необхідно оптимізувати банер?
81. Як виставити банер на Web-сторінку?
82. Від чого залежить час завантаження банера на поточну сторінку Microsoft Internet Explorer?
83. Що таке Web-сайт, Web-сторінка, Web-вузол?
84. Яке призначення додатка MS FrontPage2003?
85. Для чого призначена головна сторінка, яке в неї повинне бути ім'я?
86. Як створюються гіперпосилання на Web-сторінки?
87. Дайте характеристику туристичних ресурсів в Інтернеті.
88. Наведіть класифікацію Інтернет-ресурсів туристичної спрямованості.
89. Опишіть системи інформаційних і комунікаційних технологій, які використовуються у туризмі.
90. Визначте шляхи використання сучасних інформаційних і телекомунікаційних мереж на розвиток туристичного бізнесу в Україні.
91. Що таке віртуальні подорожі?
92. Визначте методи створення й використання енциклопедичних, довідкових і рекламних дисків.
93. Що таке й для чого призначені електронні каталоги з туризму й готельного бізнесу?
94. Які організувати роздрібний продаж у мережі?
95. Що таке електронні платежі в мережі і як забезпечується їхня безпека?

96. Які існують засоби просування туристичних товарів і послуг у мережі?
97. Для чого призначені системи управління документами?
98. Поясніть сутність автоматизованого управління в сфері туризму й соціально-культурного сервісу.
99. Що таке ERP-система?
100. Що таке MRP-система?
101. Що таке CRM-система?
102. Для чого призначена система управління взаєминами із клієнтами Microsoft Dynamics CRM 4.0?
103. Перелічіть основні функції Microsoft Dynamics CRM 4.0.
104. Охарактеризуйте основні властивості вікна настроювання параметрів системи Microsoft Dynamics CRM 4.0.
105. Яке призначення розділу "Управління продажами" системи Microsoft Dynamics CRM 4.0?
106. Яке призначення розділу "Управління маркетингом" системи Microsoft Dynamics CRM 4.0?
107. Назвіть шляхи вирішення питання обслуговування клієнтів у системі Microsoft Dynamics CRM 4.0.
108. Визначте основні принципи Інтернет/Інтранет-технології.
109. Що таке програмна індустрія для Web?
110. Назвіть основні Інтернет-стратегії в організації управлінням діяльністю туристичної фірми.
111. Перерахуйте основні компоненти інформаційної технології прийняття рішень у туристичній діяльності.
112. Назвіть особливості фінансових систем підтримки прийняття рішень.
113. Що таке виконавчі інформаційні системи?
114. Що таке геоінформаційна система (ГІС)?
115. Перелічіть основні функції й можливості ГІС.
116. Що таке просторові дані, координати просторових даних?
117. Що таке описові (атрибутивні, табличні) дані?
118. Перелічіть складові частини ГІС.
119. Перелічіть основні об'єкти ГІС.
120. Чим відрізняються інформаційні системи (ІС) від геоінформаційних систем?
121. Перелічіть основні джерела просторових даних.

122. Що таке векторний і растровий графіки, чим вони відрізняються?
123. Що таке ГІС-в'ювери?
124. Що таке довідкові картографічні системи? Наведіть приклади.
125. Дайте загальну характеристику електронній карті в мережі Інтернет.
126. Дайте характеристику електронній карті в ГІС ArcView GIS 3.2a.
127. Перелічіть основні функції й можливості пакета ArcView GIS 3.2a.
128. Дайте визначення бездротового зв'язку.
129. Укажіть відомі засоби бездротового зв'язку.
130. Визначте області використання засобів бездротового зв'язку.
131. Укажіть способи підключення засобів бездротового зв'язку.
132. Назвіть 3 основні характеристики засобів бездротового зв'язку.
133. Укажіть типи адаптерів засобів бездротового зв'язку.
134. Визначте можливості використання засобів бездротової зв'язку.
135. Укажіть типи даних, збережених у засобах бездротового зв'язку.
136. Дайте визначення мережної безпеки.
137. Дайте визначення локальної безпеки.
138. У чому полягають принципові відмінності апаратних і програмних засобів інформаційної безпеки?
139. Визначте області використання мережної й локальної безпеки.
140. Назвіть основні принципи побудови систем безпеки.
141. Назвіть приклади програмних засобів інформаційної безпеки.
142. Дайте визначення аудиту парольного захисту.
143. Дайте визначення пароля.
144. У чому полягають принципові відмінності парольного захисту різних об'єктів?
145. Причини використання парольного захисту.
146. Назвіть основні принципи створення паролів.
147. Назвіть приклади програмних засобів для проведення аудиту парольного захисту.
148. Для чого необхідні паролі продуктів Microsoft Office?
149. Як виконується парольний захист ОС?
150. Назвіть існуючі методи аудиту паролів.
151. Що таке аудит паролів на архіви?
152. Як реалізується аудит паролів облікових записів електронної пошти?

8. Індивідуально-консультативна робота

Індивідуально-консультативна робота здійснюється за графіком індивідуально-консультативної роботи у формі індивідуальних занять, консультацій, перевірки виконання індивідуальних завдань, перевірки та захисту лабораторних робіт.

Індивідуально-консультативна робота проводиться у вигляді:

- 1) індивідуальних консультацій (запитання – відповідь стосовно проблемних питань теоретичного матеріалу дисципліни);
- 2) групових консультацій (розгляд основних деталей виконання лабораторних робіт, практики впровадження та використання нових методів і методик у рішення економічних завдань);
- 3) індивідуальних консультацій (розгляд практичних питань стосовно тем навчальної дисципліни);
- 4) індивідуального захисту лабораторних та індивідуальних завдань;
- 5) підготовки рефератів для виступу на науковій конференції.

9. Методики активізації процесу навчання

При викладанні дисципліни "Інформаційні системи та технології в туризмі" для активізації навчального процесу передбачено застосування сучасних навчальних технологій, таких, як: проблемні лекції, міні-лекції, робота в малих групах, семінари-дискусії, ділові та рольові ігри, кейс-метод.

Розподіл форм та методів активізації процесу навчання за темами навчальної дисципліни наведено в табл. 5.

**Розподіл форм та методів
активізації навчання за темами
навчальної дисципліни**

Тема	Практичне застосування навчальних технологій
1	2
Тема 1. Інформаційні системи. Сучасний стан і тенденції розвитку інформаційних систем	Проблемна лекція на тему: "Сучасний стан і тенденції розвитку інформаційних систем у туристичному бізнесі в Україні"
Тема 2. Інформаційні технології у системах управління діяльністю туристичної організації й соціально-культурного сервісу	Міні-лекція: "Новітні інформаційні технології у системах управління діяльністю туристичної організації й соціально-культурного сервісу"
Тема 3. Мережні інформаційні технології, глобальна комп'ютерна мережа Інтернет. Сучасні комунікаційні системи	Обговорення презентації з використання сучасних комунікаційних систем
Тема 4. Технології мультимедіа в туристичній діяльності й готельно-ресторанному бізнесі	Семінар-дискусія: "Використання сучасних мультимедійних ресурсів в створенні власного рекламного туристичного ролика"
Тема 5. Корпоративні інформаційні системи. Інформаційна система управління взаєминами із клієнтами Microsoft Dynamics CRM 4.0	Семінар-дискусія: "Області використання клієнт-серверних інформаційних систем"
Тема 6. Модель електронного туристичного бізнесу. Програмне забезпечення автоматизації роботи туристичного офісу й підприємств соціально-культурного сервісу в мережі Інтернет	Обговорення презентації на тему: "Організація електронного туристичного бізнесу. Електронні платежі й методи їх захисту"
Тема 7. Інформаційні системи менеджменту туризму й соціально-культурного сервісу. Програмний пакет управління туристичним бізнесом "Оверія-туризм"	Робота в малих групах: обговорення ефективності й функціональності використання програмного пакета управління туристичним бізнесом "Оверія-туризм"
Тема 8. Сучасні системи електронного бронювання й резервування. Комплексні системи обслуговування туристичних замовлень	Ділова гра: інсценувати процеси забезпечення туристичних замовлень квитками та місцями у готелях за допомогою сучасних систем електронного бронювання й резервування

1	2
Тема 9. Реклама туризму й соціально-культурного сервісу в Інтернеті. Інформаційний маркетинг і перспективи розвитку електронної торгівлі	Робота в малих групах: оцінити результати лабораторної роботи зі створення банерної реклами для Інтернету за напрямками – функціональність, розмір займаної пам'яті, тобто "ваги", привабливість
Тема 10. Інструментальні засоби проектування інформаційних систем для туристичного бізнесу	Міні-лекція: "Використання програмних пакетів BPwin й ERwin в проектуванні схеми бази даних для інформаційної системи"
Тема 11. Геоінформаційні системи, цифрова картографія й геоінформаційні технології в організації туризму. Програмний пакет ArcView GIS	Проблемні лекція: "Сучасний стан й перспективи розвитку геоінформаційних систем"
Тема 12. Пакети аналізу функціонування туристичних фірм і готелів. Фінансовий менеджмент за допомогою MS Project	Міні-лекція: "Практичне використання програмного додатка MS Project у плануванні туристичної діяльності"
Тема 13. Моделювання фінансово-економічної діяльності підприємств соціально-культурного сервісу й туризму за допомогою Project Expert	Міні-лекція: "Практичне використання програмного додатка MS Project Expert у фінансово-економічному аналізі туристичної діяльності"
Тема 14. Безпека інформаційних систем	Семінар-дискусія: "Практичне використання існуючих методів забезпечення безпеки інформації й інформаційних систем"

Проблемні лекції спрямовані на розвиток логічного мислення студентів. Коло питань теми лекції обмежується двома-трьома ключовими моментами, увага студентів концентрується на матеріалі, що не знайшов відображення в підручниках, використовується досвід закордонних навчальних закладів з роздаванням студентам під час лекцій друкованого матеріалу та виділенням головних висновків з питань, що розглядаються. При викладанні лекційного матеріалу студентам пропонуються питання для самостійного розмірковування. При цьому лектор задає запитання, які спонукають студента шукати розв'язання проблемної ситуації. Така система примушує студентів сконцентруватися і почати активно мислити в пошуках правильної відповіді.

На початку проведення проблемної лекції необхідно чітко сформулювати проблему, яку потрібно вирішити студентам. При викладанні лекційного матеріалу слід уникати прямої відповіді на поставлені запитання, а висвітлювати лекційний матеріал таким чином, щоб отриману інформацію студент міг використовувати при розв'язанні проблеми.

Міні-лекції передбачають викладання навчального матеріалу за короткий проміжок часу й характеризуються значною ємністю, складністю логічних побудов, образів, доказів та узагальнень. Міні-лекції проводяться, як правило, як частина заняття-дослідження.

На початку проведення міні-лекції за вказаними раніше темами лектор акцентує увагу студентів на необхідності представити викладений лекційний матеріал у так званому структурно-логічному вигляді. На розгляд виносяться питання, які зафіксовані в плані лекцій, але викладаються вони стисло. Лекційне заняття, проведене в такий спосіб, пробуджує у студента активність та увагу при сприйнятті матеріалу, а також спрямовує його на використання системного підходу при відтворенні інформації, яку він одержав від викладача.

Проблемні лекції та міні-лекції доцільно поєднувати з такою формою активізації навчального процесу, як робота в малих групах.

Робота в малих групах дає змогу структурувати лекційні або лабораторні заняття за формою і змістом, створює можливості для участі кожного студента в роботі за темою заняття, забезпечує формування особистісних якостей та досвіду соціального спілкування.

Після висвітлення проблеми (при використанні проблемних лекцій) або стислого викладання матеріалу (при використанні міні-лекцій) студентам пропонується об'єднуватися у групи по 5 – 6 чоловік і презентувати наприкінці заняття своє бачення та сприйняття матеріалу.

Семінари-дискусії передбачають обмін думками та поглядами учасників щодо даної теми, а також розвивають мислення, допомагають формувати погляди і переконання, виробляють вміння формулювати думки й висловлювати їх, вчать оцінювати пропозиції інших людей, критично підходити до власних поглядів.

Ділові та рольові ігри – форма активізації студентів, за якої вони задіяні в процесі інсценізації певної виробничої ситуації в ролі безпосередніх учасників подій.

Кейс-метод – метод аналізу конкретних ситуацій, який дає змогу наблизити процес навчання до реальної практичної діяльності спеціаліс-

тів і передбачає розгляд виробничих, управлінських та інших ситуацій, складних конфліктних випадків, проблемних ситуацій, інцидентів у процесі вивчення навчального матеріалу.

10. Система підсумкового контролю знань студентів

Система оцінювання знань, вмінь та навичок студентів передбачає виставлення оцінок за усіма формами проведення занять. Оцінювання знань, вмінь та навичок студентів ведеться за видами занять, які згідно з робочою програмою навчальної дисципліни передбачають лекційні та лабораторні заняття. Перевірка та оцінювання знань може проводитися такими методами:

1. Оцінювання знань студентів під час лабораторних занять.
2. Виконання індивідуальних робіт.
3. Проведення підсумкового контролю і заліку.

Під час лабораторних занять та виконання індивідуальних робіт оцінювання знань студентів ведеться за 12-бальною системою оцінки знань та вмінь студентів, враховуючи такі критерії:

- 1) розуміння, ступінь засвоєння теоретичних та методологічних проблем навчальної дисципліни;
- 2) ступінь засвоєння розглянутого матеріалу навчальної дисципліни;
- 3) вивчення рекомендованої літератури та сучасної літератури з питань, які розглядаються;
- 4) вміння поєднувати теорію з практикою при вирішенні виробничих ситуацій, розв'язанні задач, проведенні розрахунків під час виконання індивідуальних завдань та завдань, що розглядаються аудиторією;
- 5) логіка, структура, стиль викладу матеріалу в письмових роботах і під час виступів в аудиторії, вміння обґрунтовувати свою позицію, робити узагальнення та висновки.

Якщо усна відповідь, лабораторне або індивідуальне завдання відповідає всім п'ятьом зазначеним критеріям, ставиться "дванадцять балів". За відсутності одного з критеріїв оцінка знижується на 2 бали, двох – на 4 бали, трьох – на 6 балів, чотирьох – на 8 балів, п'яти – на 10 балів.

В індивідуальних роботах оцінюється якість, самостійність, та своєчасність виконання завдання. Якщо будь-яка з вимог не буде виконана, оцінка знижується на розсуд викладача.

Проведення підсумкового модульного контролю здійснюється та оцінюється за двома складовими: лекційний (теоретичний) модуль та

лабораторний модуль. Модульний контроль проводиться у письмовій формі після того, як розглянуто весь теоретичний матеріал та виконані й захищені лабораторні завдання в межах програми дисципліни. Завдання підсумкового модульного контролю містить запитання з лекційного модуля та завдання з лабораторного модуля.

Зразок завдання до підсумкового модульного контролю

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Напрямок підготовки "Туризм" спеціальність "Туризм"
Навчальна дисципліна
"Інформаційні системи і технології в туризмі"

Теоретична частина

1. Що таке геоінформаційна система? Дати її визначення.
2. Для чого призначені корпоративні інформаційні системи?

Лабораторна частина

Завдання 1 (стереотипне). Навести приклади сучасних засобів електронних платежів у мережі.

Завдання 2 (діагностичне). Для рішення питань реклами власного туристичного бізнесу:

визначити й проаналізувати існуючі методи реклами;

визначити найбільш ефективний метод (він повинен бути доступним для вас) і обґрунтувати засоби його реалізації;

визначити обмеження на рекламу, що впливають на умови завдання й засоби, за якими досягається ціль.

Завдання 3 (евристичне). Використовуючи програмний пакет "Оверія-туризм", оформити замовлення клієнтів на триденний екскурсійний тур "Харків – Ужгород" і забезпечити туристів докладним маршрутом на мультимедійному носії, прокладеним за допомогою програмного пакета-в'ювера ArcView GIS 3.2.

Визначити вартість туру для одного або групи туристів. На електронному маршруті розмістити всі об'єкти туристичного огляду, час прибуття-від'їзду, розклад роботи музеїв й інших історичних, географічних визначних пам'яток, режими харчування й відпочинку, вид транспорту для пересування і т. д.

Результати роботи представити викладачеві в електронному вигляді.

Викладач _____

Критерії оцінки підсумкового модульного контролю з навчальної дисципліни "Інформаційні системи і технології в туризмі" за фахом "Туризм".

Оцінка 12 балів. Студент дає абсолютно правильні відповіді на 100 % запитань. Теоретичне запитання розкрито повністю, з викладенням оригінальних висновків, отриманих на основі програмного, додаткового матеріалу, законодавчих актів та нормативних документів. При виконанні лабораторних завдань студент застосовує системні знання навчального матеріалу, передбачені навчальною програмою. Лабораторні завдання виконані як з використанням типового алгоритму, так і за самостійно розробленим алгоритмом, висновки до завдань аргументовані та обґрунтовані.

Оцінка 11 балів. Студент дає правильні відповіді на запитання. Теоретичне запитання розкрито повністю, на основі програмного та додаткового матеріалу зроблено висновки й узагальнення. При виконанні лабораторних завдань студент застосовує узагальнені знання навчального матеріалу, що передбачені навчальною програмою. Лабораторні завдання виконуються як з використанням типового алгоритму, так і за самостійно розробленим алгоритмом, робляться аргументовані висновки.

При виконанні лабораторних завдань студент припускається незначних неточностей.

Оцінка 10 балів. Студент дає правильні відповіді на запитання. Теоретичне запитання розкрито повністю, програмний матеріал викладено згідно з програмним матеріалом дисципліни. При виконанні лабораторних завдань студент застосовує глибокі знання навчального матеріалу, що передбачені навчальною програмою. Лабораторні завдання виконуються в цілому правильно, в повному обсязі як з використанням типового алгоритму, так і в дещо змінених умовах. При виконанні лабораторних завдань студент припускається окремих неточностей.

Оцінка 9 балів. Студент дає правильні відповіді на запитання. Теоретичне запитання розкрито повністю, програмний матеріал викладено згідно з матеріалом дисципліни. При виконанні лабораторних завдань

студент ефективно застосовує основні знання навчального матеріалу, що передбачені навчальною програмою. Лабораторні завдання виконуються в цілому правильно з використанням типового алгоритму, при їх виконанні студент припускається окремих несуттєвих помилок.

Оцінка 8 балів. Теоретичне запитання розкрито повністю, програмний матеріал викладено з незначними помилками або без узагальнень. При виконанні лабораторних завдань студент застосовує основні знання навчального матеріалу, що передбачені навчальною програмою. Лабораторні завдання виконуються в цілому правильно з використанням типового алгоритму, при їх виконанні студент припускається несуттєвих помилок.

Оцінка 7 балів. Теоретичне запитання студентом розкрито повністю, проте при викладанні програмного матеріалу допущені незначні помилки. При виконанні лабораторних завдань студент застосовує основні знання навчального матеріалу, що передбачені навчальною програмою. Лабораторні завдання виконуються в цілому правильно з використанням типового алгоритму. При їх виконанні студент припускається несуттєвих помилок.

Оцінка 6 балів. Теоретичне запитання студентом розкрито неповно, допущено суттєві або помітні помилки. При виконанні лабораторних завдань без достатнього розуміння студент застосовує навчальний матеріал, припускається декількох помилок.

Оцінка 5 балів. Теоретичне запитання студентом розкрито неповно, допущено суттєві помилки, які впливають на зміст відповіді. При виконанні лабораторних завдань без достатнього розуміння студент застосовує навчальний матеріал, припускається декількох значних помилок.

Оцінка 4 бали. Теоретичне запитання студентом розкрито неповно, з суттєвими помилками. При виконанні лабораторних завдань без достатнього розуміння студент застосовує навчальний матеріал, припускається значної кількості суттєвих помилок, стикається зі значними труднощами при аналізі та порівнянні аналітичних аспектів використання навчальних методів.

Оцінка 3 бали. Теоретичне запитання студентом розкрито неповно, або зовсім не розкрито. При виконанні лабораторних завдань припускається досить великої кількості грубих помилок, стикається зі значними труднощами при використанні інструментальних засобів

обробки інформації, виявляє нездатність до викладання думки на елементарному рівні.

Оцінка 2 бали. Теоретичне запитання студентом зовсім не розкрито. Виконати лабораторні завдання не може, стикається зі значними труднощами при захисті, виявляє нездатність до викладення думки на елементарному рівні.

Оцінка 1 бал. Теоретичне запитання студентом зовсім не розкрито. Виконати лабораторні завдання не може, стикається зі значними труднощами при використанні програмних продуктів.

Для підведення підсумків роботи студентів з дисципліни ставиться загальна оцінка, яка враховує оцінки кожного виду контролю: середню оцінку з теоретичної частини та лабораторної частини навчальної дисципліни.

Підсумкова оцінка з дисципліни "Інформаційні системи і технології в туризмі" згідно з Методикою переведення показників успішності знань студентів Університету в систему оцінювання за шкалою ECTS конвертується в підсумкову оцінку за шкалою ECTS.

Правила переведення показників успішності знань студентів ХНЕУ в систему оцінювання за шкалою ECTS наведені в табл. 6.

Таблиця 6

Переведення показників успішності знань студентів ХНЕУ в систему оцінювання за шкалою ECTS

Відсоток студентів, які зазвичай успішно досягають відповідної оцінки	Оцінка за шкалою ECTS		Оцінка за бальною шкалою, що використовується в ХНЕУ	Оцінка за національною шкалою
10	відмінне виконання	A	12 – 11	відмінно
25	вище середнього рівня	B	10	
30	взагалі робота правильна, але з певною кількістю помилок	C	9 – 7	добре
25	непогано, але зі значною кількістю недоліків	D	6	задовільно
10	виконання задовольняє мінімальні критерії	E	5 – 4	
–	потрібне повторне перескладання	FX	3	незадовільно
–	повторне вивчення дисципліни	F	2 – 1	

11. Рекомендована література

11.1. Основна

1. Богданов В. В. Управление проектами в Microsoft Project 2003 : учебный курс / В. В. Богданов. – СПб. : Питер, 2004. – 608 с.
2. Бройдо В. Л. Вычислительные системы, сети и телекоммуникации : учебник для вузов / В. Л. Бройдо. – 2-е изд. – СПб. : Изд. "Питер", 2003. – 704 с.
3. Гордієнко І. В. Інформаційні системи і технології в менеджменті : навч.-метод. посібник для самост. вивч. дисц. / І. В. Гордієнко. – 2-ге вид., перероб. і доп. – К. : КНЕУ, 2003. – 259 с.
4. Журавльова І. В. Інформаційні системи міжнародного бізнесу : навч. посібн. / І. В. Журавльова, Р. М. Чен. – Харків : Вид. ХНЕУ, 2006. – 452 с.
5. Кирилов А. Т. Реклама в туризме : учебное пособие / А. Т. Кирилов, Е. В. Маслова. – М. : Лекс Стар, 2002. – 112 с.
6. Морозов М. А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника : учебник / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. – М. : Академия, 2004. – 240 с.
7. Пінчук Н. С. Інформаційні системи і технології в маркетингу : навч. посібн. / Н. С. Пінчук, Г. П. Галузинський, Н. С. Орленко. – 2-ге вид., перероб. і доп. – К. : КНЕУ, 2003. – 352 с.
8. Плотникова Н. И. Комплексная автоматизация туристского бизнеса. Ч. 1 : Информационные технологии в турфирме / Н. И. Плотникова. – М. : Советский спорт, 2001. – 320 с.
9. Плотникова Н. И. Комплексная автоматизация туристского бизнеса. Ч. 2 : Информационные технологии в сфере гостеприимства / Н. И. Плотникова. – М. : Советский спорт, 2001. – 285 с.
10. Ситник В. Ф. Системи підтримки прийняття рішень : навч. посібн. / В. Ф. Ситник. – К. : КНЕУ, 2004. – 614 с.
11. Скотт Дж. Microsoft Dynamics CRM 4 для чайников / Скотт Джоэл, Ли Дэвид, Вейсс Скотт ; пер. с англ. – М. : ООО "ИД Вильямс", 2009. – 368 с. : ил.
12. Устинова Г. М. Информационные системы менеджмента: Основные аналитические технологии в поддержке принятия решений : учебное пособие / Г. М. Устинова. – СПб. : Изд. "ДиаСофтЮп", 2000. – 368 с.

13. Хестер Н. FrontPage 2002 для Windows / Н. Хестер ; пер. с англ. – М. : ДМК Пресс, 2002. – 448 с.

11.2. Додаткова

14. Вычислительные системы, сети и телекоммуникации : учебник / под ред. А. П. Пятибрatова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Финансы и статистика, 2001. – 235 с.

15. Гаранин Н. И. Менеджмент безопасности в туризме и гостеприимстве. / Н. И. Гаранин. – М. : Советский спорт, 2005. – 224 с.

16. Інформаційні системи та технології : лабораторний практикум / І. В. Журавльова, Р. М. Чен, О. В. Ананьїна, О. В. Цурихин. – Харків : Вид. ХНЕУ, 2005. – 304 с.

17. Коновалова Н. В. Введение в ГИС : учебное пособие / Н. В. Коновалова, Е. Г. Капралов. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Библион, 1997. – 160 с.

18. Компьютеры, сети, Интернет. Энциклопедия / Ю. Н. Новиков, Д. Ю. Новиков, А. С. Черепанов, В. И. Чуркин. – 2-е изд. – СПб. : Изд. "Питер", 2003. – 832 с.

19. Левин М. Д. Методы поиска информации в Интернет / М. Д. Левин. – М. : СОЛОН-Пресс, 2003. – 224 с.

20. Попов В. М. Глобальный бизнес и информационные технологии / В. М. Попов. – М. : Финансы и статистика, 2001. – 185 с.

21. Попов В. Б. Практикум по Интернет-технологиям : учебный курс / В. Б. Попов. – СПб. : Изд. "Питер", 2002. – 480 с.

22. Цветков В. Я. Геоинформационные системы и технологии / В. Я. Цветков. – М. : Финансы и статистика, 1998. – 182 с.

11.3. Ресурси мережі Інтернет

23. Аналітична система для розвитку бізнесу Project Expert Holding [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.expert-systems.com/>.

24. Великий туристський розділ, який включає наступну інформацію про: готелі, авіакомпанії, прокатні фірми, круїзи, залізничні тури, довідники курсів валют, погоду та ін. – Режим доступу: <http://www.worldhotel.com/>.

25. Віртуальний турист. Туристські довідники (електронні карти, інформація з історії, культури країни, кліматі, слайди основних визначних пам'яток, аудіофайли та ін.). – Режим доступу : <http://www.vtourist.com/>.
26. Всеукраїнський бізнес-каталог, каталог українських підприємств, інформація про міста України. – Режим доступу : <http://www.all.biz.ua/>.
27. Геоінформаційні системи (ГІС) на Report.ru. – Режим доступу : <http://gis.report.ru/>.
28. Геоінформаційні системи [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.dataplus.ru/>.
29. Глобальна система бронювання квитків, готелів, автомобілів й ін. – Режим доступу : <http://www.amadeus.ru/>.
30. Довідник з міжнародного туризму, що містить відомості про уряди, валюту, турагенції, готелі, місцеві визначні пам'ятки. – Режим доступу : <http://www.inturion.ru/>.
31. Ефективність медійної реклами [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://internet-reklama.net/medijnaja-reclama.php/>.
32. Інформаційний розділ Всесвітньої туристської організації (ВТО). – Режим доступу : <http://www.world-tourism.org/>.
33. Інформація про готелі й готельні мережі. Система пошуку за назвою готелю або адресою. – Режим доступу : <http://www.hotels.net/>.
34. Каталог фінансових ресурсів України, присвячений бізнесу й фінансам з можливістю пошуку. – Режим доступу : <http://www.finance.com.ua/>.
35. Навігація по інформаційним системам и технологиям. – Режим доступа : <http://www.itstan.ru/>.
36. Навігатор-онлайн. – Режим доступу : <http://www.naverex.kiev.ua/>.
37. Найбільша база даних з описами міст і країн усього світу. – Режим доступу : <http://www.citynet.com/>.
38. Найпоширеніші розміри банерів у пікселях, використовувані в Інтернет [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.artweb.com.ua/index9/>.
39. Національний портал Міжнародної інформаційної системи КОМПАСС. – Режим доступу : <http://www.kompass-ukraine.com>.
40. Норматив. Професійна нормативно-правова бібліотека. – Режим доступу : <http://normativ.com.ua/>.
41. Про банерну рекламу [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.webmasterpro.com.ua/>.

42. Программный комплекс "Оверия-Туризм" для туристических агентств и туроператоров. – Режим доступа : <http://www.overia-tourism.com/>.
43. Продукты ГИС. – Режим доступа : <http://www.dataplus.ru/Soft/ESRI/ArcGIS/AV9.htm/>.
44. Сайт з інформацією з усіх країн, статтями з культури, історії, корисними адресами. – Режим доступа : <http://www.travel.net/>.
45. Сайт ЗАО "Информтехнология". – Режим доступа : <http://www.nau.kiev.ua/>.
46. Сайт інформаційно-аналітичного центру "ЛІГА". – Режим доступа : <http://www.liga.net/>.
47. Сайт інформаційно-аналітичного центру. – Режим доступа : <http://www.pravo-law.kiev.ua/cgi-bin/matrix.cgi/pravo.html>.
48. Сайт компании "Динай". – Режим доступа : <http://www.dinai.com/>.
49. Сайт компании "Оберон". – Режим доступа : <http://basa.tav.kharkov.ua/>.
50. Сайт компании "ПРО-ИНВЕСТ-КОНСАЛТИНГ". – Режим доступа : <http://www.pro-invest.com/index1/>.
51. Сайт компании "Ю-Софт". – Режим доступа : <http://usoft.ru/>.
52. Сайт компанії Microsoft, містить й пропонує велику інформацію для туристів і фахівців турбізнесу. – Режим доступа : <http://www.Expedia.com/>.
53. Сайт корпорации "Парус". – Режим доступа : <http://www.parus.com/>.
54. Сайт представительства компании Трэвелпорт в Росии Галилео Интернешнл Сервисез, мировой лидер в области предоставления услуг по распределению туристических ресурсов. Глобальная дистрибутивная система бронирования Galileo. – Режим доступа : <http://www.travelport.com/ru/>.
55. Сайт світового центру туризму, корисний для індивідуальних туристів. – Режим доступа : <http://www.earnnet.gnn.com/mkt/travel/center.html>.
56. Сайт системи бронювання й продажу квитків. – Режим доступа : <http://www.sirena2000.ru/sirena/about.html>.
57. Туристический сервер Росии. – Режим доступа : <http://www.tourism.ru/>.
58. Що таке контекстна реклама [Електронний ресурс]. – Режим доступа : <http://internet-reklama.net/medijnaja-reclama.php/>.

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

**Робоча програма
навчальної дисципліни
"ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ
І ТЕХНОЛОГІЇ В ТУРИЗМІ"
для студентів спеціальності "Туризм"
денної форми навчання**

Укладачі: **Золотарьова Ірина Олександрівна**
Чен Роза Миколаївна

Відповідальний за випуск **Пономаренко В. С.**

Редактор **Муштай Т. О.**

Коректор **Вяткіна О. С.**

План 2011 р. Поз. № 194.

Підп. до друку Формат 60 x 90 1/16. Папір MultiCopy. Друк Riso.

Ум.-друк. арк. 3,5. Обл.-вид. арк. 4,38. Тираж прим. Зам. № _____

Видавець і виготівник — видавництво ХНЕУ, 61001, м. Харків, пр. Леніна, 9а

*Свідоцтво про внесення до Державного реєстру суб'єктів видавничої справи
Дк № 481 від 13.06.2001 р.*

Робоча програма
навчальної дисципліни
"ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ
І ТЕХНОЛОГІЇ В ТУРИЗМІ"
для студентів спеціальності
"Туризм"
денної форми навчання