

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ



"ЗАТВЕРДЖУЮ"

Заступник керівника

(професор з науково-педагогічної роботи)

М.В. Афанасьєв
М.В. Афанасьєв

ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ І ТЕХНОЛОГІЇ В ТУРИЗМІ
робоча програма навчальної дисципліни

Галузь знань

Спеціальність

Освітній рівень

Освітня програма

24 "СФЕРА ОБСЛУГОВУВАННЯ"

242 "ТУРИЗМ"

перший (бакалаврський) рівень

"ТУРИЗМ"

Вид дисципліни

Мова викладання, навчання та оцінювання

базова

українська

Завідувач кафедри кібербезпеки
та інформаційних технологій

Євсєєв С.П.

Харків
ХНЕУ ім. С. Кузнеця
2019

ЗАТВЕРДЖЕНО

на засіданні кафедри кібербезпеки та інформаційних технологій
Протокол № 6 від 10.12.2019 р.

Розробник(-и):

Гаврилова А. А., ст. викл. кафедри КІТ

**Лист оновлення та перезатвердження
робочої програми навчальної дисципліни**

Навчальний рік	Дата засідання кафедри – розробника РПНД	Номер протоколу	Підпис завідувача кафедри

1. Вступ

Анотація навчальної дисципліни:

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

Для забезпечення цього необхідна підготовка висококваліфікованих фахівців, які спроможні виконувати функції менеджера з туристичної діяльності за європейськими стандартами з використанням сучасних інформаційних технологій як загального, так й спеціального призначення.

Метою навчальної дисципліни є формування необхідних теоретичних знань і практичних навичок щодо інформаційного та комунікаційного забезпечення управлінської й організаційної туристичної діяльності, раціонального використання сучасних інформаційних систем, а також упровадження сучасних інформаційних технологій у практичну туристичну діяльність.

Курс	3	
Семестр	6	
Кількість кредитів ECTS	3	
Аудиторні навчальні заняття	лекції	22
	лабораторні	22
Самостійна робота		46
Форма підсумкового контролю	залік	

2. Компетентності та результати навчання за дисципліною:

Компетентності	Результати навчання
1	2
Здатність до організації роботи з використанням сучасних інформаційних систем та технологій у туристичній діяльності, та розробки заходів щодо підвищення їх ефективності	Розробляти рекомендації та заходи, організувати та професійно брати участь у реалізації ІТ-рішень у туристичній діяльності
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
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

1	2
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 інших діяльностей туристичної фірми

3. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Інформаційні системи туристичної діяльності

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

Предмет і зміст навчальної дисципліни. Базові поняття й визначення.

Роль інформаційних систем та технологій в управлінні сучасними організаціями.

Історія розвитку інформаційних систем (ІС).

Види, класифікація, структура й компоненти ІС.

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

Інформаційні системи управління (ІСУ). Класифікація ІСУ.

Інформаційні автоматизовані системи управління (ІАСУ). Типи ІАСУ.

ІС організаційного управління.

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

Етапи розвитку інформаційних технологій.

Класифікація інформаційних технологій.

Сучасний стан і тенденції розвитку інформаційних технологій.

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

Математичне, програмне та інформаційне забезпечення нових інформаційних технологій.

Класифікація програмного забезпечення.

Прикладне програмне забезпечення. Ділова й комп'ютерна графіка.

Програмне забезпечення туристичної діяльності.

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

Мережна операційна система й архітектура мережі.

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

Класифікація Інтернет-ресурсів туристичної спрямованості.

Характеристика туристичних ресурсів в Інтернеті.

Опис інформаційних потоків між виробниками туристичних послуг.

Використання глобальної комп'ютерної мережі Інтернет у туристичній діяльності.

Формування єдиного інформаційного туристичного простору на рівні сучасних міжнародних стандартів і технологій у сфері туристичного й готельного бізнесу.

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

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

Основні відомості про мультимедійні технології.

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

Створення та використання віртуальних подорожей.

Створення й використання енциклопедичних, довідкових і рекламних дисків.

Електронні каталоги та їхні Інтернет-варіанти з туризму й готельного бізнесу.

Створення власних рекламних CD-ROM.

Тема 5. 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 Інтернету.

Технологія розсилання й прийому кореспонденції в Інтернеті.

Створення й ведення власної бази даних адресів.

Розміщення й розсилання реклами в Інтернеті.

Електронні канали маркетингу.

Перспективи розширення інформаційно-рекламного простору.

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

Основні поняття й принципи Інтернет/Інтранет-технологій.

Технології й інструментальні засоби роботи в мережі.

Модель туристичного бізнесу в мережі.

Інтернет-стратегії в управлінні діяльністю фірми.

Основні технології Web-дизайну. Програмні засоби управління туристичної діяльністю. Розробка користувальницьких додатків для роботи у мережі. Електронна комерція. Роздрібний продаж на Web-сайті. Рекламна діяльність туристичної фірми в мережі. Способи просування товарів і послуг у мережі. E-mail і Інтернет-маркетинг у мережі. Теле- і відеоконференції в мережі Інтернет.

Інформаційно-довідкові системи в туристичній діяльності.

Змістовий модуль 2. Інформаційні технології туристичної діяльності

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

Класифікація інформаційних систем менеджменту туризму й соціально-культурного сервісу.

Програмні пакети фінансового менеджменту турфірм і готелів.

Програмні пакети управління туристичними фірмами.

Зміст і види управлінських рішень. Необхідність автоматизації туристичної діяльності.

Універсальні засоби автоматизації туристичної діяльності.

Аналіз автоматизованих систем управління у сфері туризму.

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

Автоматизовані системи управління готельним господарством.

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

Тема 8. Комунікаційне забезпечення туристичної діяльності

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 в режимі ONLINE

Тема 9. Корпоративні інформаційні системи. Інформаційні системи управління взаєминами із клієнтами Microsoft Dynamics CRM 4.0

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

Склад і структура корпоративних інформаційних систем.

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

KIC й Інтернет-технології.

Створення KIC на базі Workflow-систем.

Світовий ринок корпоративних інформаційних систем.

ERP-, MRP-, CRM- системи.

KIC нового покоління. Microsoft Dynamics CRM 4.0.

Тема 10. Інструментальні засоби проектування інформаційних систем для туристичного бізнесу

Особливості автоматизації управління в туристичній та готельній індустрії.

Концепції розвитку та проектування інформаційних систем.

Огляд сучасних систем управління базами даних (СУБД) для корпоративних інформаційних систем туристичного бізнесу.

Організація та проектування баз даних (БД) для ІС.

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).

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

Географічні інформаційні системи (ГІС). Визначення, призначення й області застосування.

Просторові дані. Координати просторових даних. Модель просторових даних.

Складові частини й компоненти ГІС. Архітектура й технології.

Сучасні засоби ГІС – коротка характеристика прикладних програм.

Можливості ГІС у рішеннях туристських проблем.

Застосування портативних ГІС і систем глобального позиціювання в туристичній діяльності.

Програмне забезпечення ГІС. Інструментальні пакети програмного забезпечення.

Управління, маніпулювання й візуалізація просторових даних.

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

Довідкові картографічні системи й інтерактивні карти в Інтернеті.

Тема 12. Безпека інформаційних систем

Методи та засоби захисту інформації в автоматизованих інформаційних системах.

Класифікація методів захисту інформації. Класифікація засобів захисту інформації. Юридичні аспекти захисту інформації.

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

Ідентифікація й аутентифікація користувачів АІС. Розмежування доступу зареєстрованих користувачів до ресурсів. Ідентифікація ПЕОМ, захист дисків та дискет. Виявлення й нейтралізація комп'ютерних вірусів. Реєстрація й оперативне оповіщення про події безпеки. Криптографічні методи захисту інформації.

Методи захисту комп'ютерних мереж і їх класифікація.

Аналіз і класифікація віддалених атак на комп'ютерні мережі. Захист периметра комп'ютерних мереж. Використання систем Firewall. Виявлення атак і небезпечних дій порушників. Контроль ефективності системи захисту.

Лабораторні заняття

Змістовий модуль 1. Інформаційні системи туристичної діяльності

Лабораторна робота 1. Використання технології інтелект-карт для планування й організації туристичної діяльності.

Лабораторна робота 2. Використання хмарних технологій для обліку у готелі.

Лабораторна робота 3. Створення веб-сайту туристичної організації використовуючи конструктор веб-сайтів

Лабораторна робота 4. Відображення загальної інформації про готель та проведення налаштувань обліку в системі 1С: Підприємство.

Змістовий модуль 2. Інформаційні технології туристичної діяльності

Лабораторна робота 5. Ведення кадрового обліку в 1С: Підприємство.

Лабораторна робота 6. Документальне оформлення реалізації послуг готелю в системі 1С: підприємство.

Лабораторна робота 7. Управління взаємовідносинами з клієнтами в системі 1С: підприємство.

4. Порядок оцінювання результатів навчання

Система оцінювання сформованих компетентностей у студентів враховує види занять, які згідно з програмою навчальної дисципліни передбачають лекційні та лабораторні заняття, а також виконання самостійної роботи. Оцінювання сформованих компетентностей у студентів здійснюється за накопичувальною 100-бальною системою. Відповідно до Тимчасового положення "Про порядок оцінювання результатів навчання студентів за накопичувальною бально-рейтинговою системою" ХНЕУ ім. С. Кузнеця, контрольні заходи включають:

поточний контроль, що здійснюють протягом семестру під час проведення лекційних та лабораторних занять і оцінюють сумою набраних балів;

модульний контроль, що проводиться у формі контрольних з урахуванням поточного контролю за відповідний змістовий модуль і має на меті *інтегровану* оцінку результатів навчання студента після вивчення матеріалу з логічно завершеної частини дисципліни – змістового модуля;

підсумковий/семестровий контроль, що проводиться у формі заліку, відповідно до графіку навчального процесу.

Порядок здійснення поточного оцінювання знань студентів.

Оцінювання знань студента під час лекційних і лабораторних занять та виконання індивідуальних завдань проводиться за такими критеріями, як:

вміння організувати роботу з використанням сучасних інформаційних систем та технологій у туристичній діяльності;

вміння розробляти заходи щодо підвищення ефективності сучасних інформаційних систем та технологій у туристичній діяльності;

вміння розробляти ефективні системи мотивації з використання інформаційних технологій у туристичній діяльності;

вміння до пошуку інформаційних систем та технологій, які можуть бути використані для більш ефективної діяльності туристичного бізнесу;

вміння розробляти технології впровадження та використання засобів комп'ютерної та мережної систем обробки інформації в туристичній діяльності.

Загальними критеріями, за якими здійснюється оцінювання позааудиторної самостійної роботи студентів, є: глибина і міцність знань, рівень мислення, вміння систематизувати знання за окремими темами, вміння робити обґрунтовані висновки, володіння категорійним апаратом, навички і прийоми виконання лабораторних завдань, вміння знаходити необхідну інформацію, здійснювати її систематизацію та обробку, самореалізація на лабораторних заняттях.

Підсумковий контроль знань та компетентностей студентів з навчальної дисципліни здійснюється на підставі заліку, який вважається зданим успішно, якщо студент упродовж семестру набрав 60 і більше балів.

Студента слід **вважати атестованим**, якщо сума балів, одержаних за результатами підсумкової/семестрової перевірки успішності, дорівнює або перевищує 60.

Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни розраховується за накопичувальною системою. Сумарний результат у балах за семестр складає: "60 і більше балів – зараховано", "59 і менше балів – не зараховано" та заноситься у залікову "Відомість обліку успішності" навчальної дисципліни.

Розподіл балів за тижнями

Теми змістового модуля			Лекційні заняття	Захист лабораторних робіт	Поточні КР	Усього
Змістовий модуль 1. Інформаційні системи туристичної діяльності	Тема 1	1 тиждень	0,5	0,5	-	1
	Тема 2					
	Тема 3	2 тиждень	0,5	0,5	-	1
	Тема 4	3 тиждень	0,5	10,5	-	11
	Тема 5	4 тиждень	0,5	10,5	-	11
	Тема 6	5 тиждень	0,5	10,5	-	11
	Тема 7	7 тиждень	0,5	10,5	10	21
Змістовий модуль 2. Інформаційні технології туристичної діяльності	Тема 8	8 тиждень	0,5	0,5	-	1
	Тема 9	9 тиждень	0,5	10,5	-	11
	Тема 10	10 тиждень	0,5	0,5	-	1
	Тема 11	11 тиждень	0,5	10,5	-	11
	Тема 12	12 тиждень	0,5	10,5	9	20
			5,5	75,5	19	100

Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82 – 89	B	добре	
74 – 81	C		
64 – 73	D		
60 – 63	E	задовільно	не зараховано
35 – 59	FX	незадовільно	
1 – 34	F		

5. Рекомендована література

5.1 Основна

1. Артеменко О., Сукач М., Хрущ Л. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: підручник / О. Артеменко, М. Сукач, Л. Хрущ, М. Скопень, О. Будя. – К. : Видавництво Ліра-К, 2018. – 764 с.
2. Білогурова Г. В. Конспект лекцій з курсу «Інформаційні системи і технології в туризмі» (для студентів 3 курсу денної та заочної форм навчання напряму 6.140103 – Туризм) / Г. В. Білогурова; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2016. – 49 с.
3. Купач Т. Г. Інформаційні системи та технології в туризмі: навчально-методичний комплекс (для студентів ВНЗ) / Т. Г. Купач. – К : «ФОРМ «Черенок», 2015. – 95 с.
4. Полковнікова І. В. Професійна підготовка менеджерів туризму до використання інформаційних технологій [Текст] / І.В. Полковнікова // Вісник Луганського національного Університету ім. Тараса Шевченка. Серія: Педагогічні науки. – 2009. – №10 (173). – С. 89-96.
5. Умрик М. А. Сучасні інформаційні технології в туризмі. Програма «Google Планета Земля» [Текст] / М. А. Умрик // Науковий часопис НПУ ім. М. П. Драгоманова. Серія «Педагогічні науки: реалії та перспективи». – 2011. – Випуск 28. – С. 287-292.
6. Шамшина Н. В. Інформаційні системи та технології в індустрії туризмі. Створення інформаційних систем в Microsoft Access. Практикум. Навч. посіб. [Текст] / Н. В. Шамшина. – Суми: ФОП Цьома С.П., 2017. – 67 с.

5.2 Додаткова

7. Мельниченко С. В. Інформаційні технології в туризмі: теоретичні та практичні аспекти / С. В. Мельниченко // Вісник Запорізького національного університету. – 2010. – №2(6). – С.129–138.
8. Шамшина Наталія. Вивчення сучасних інформаційних технологій майбутніми менеджерами з туризму / Наталія Шамшина. // Міжнародна науково-практична конференція «НПК – 2017», м. Суми, Україна. – 2017. – С. 93 – 94.

5.3 Інформаційні ресурси в мережі Інтернет

9. BOOKING может быть заблокирован в Украине из-за Крыма 20.12.2016 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.biz.liga.net/ekonomika/nedvizhimost/novosti/3565530-deyatelnostyu-servisa-booking-v-krymu-zanyalas-prokuratura.htm>.
10. IT в сфері туризму стали активніше розвиватися 01.12.2016 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.ukrinform.ua/rubric-tourism/2131588-it-v-sferi-turizmu-stalo-aktivnise-rozvivatisa.html>.
11. Ицковский Ярослав. Помогать другим можно только имея собственный багаж практических знаний Украинская туристическая газета, 2016 / Ярослав Ицковский [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.utg.net.ua/index.php?option=com_content&task=view&id=1620.
12. Краузова Елена, Домбровский Валентин. Travelatus: открытых ниш online-travel в рунете ещё достаточно / Елена Краузова, Валентин Домбровский //

Компьютерра 14 мая 2013 [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.computerra.ru/67446/valentin-dombrovskiy-travelatusotkryityih-nish-v-online-travel-v-runete-eshhyo-dostatochno>.

13. О нюансах автоматизации гостиницы с помощью LIBRA LOGUS HMS 21 Сентябрь 2014 [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.hotelier.pro/use/item/106-libra2>.

14. Партнерство BOOKING.COM и TRIPADVISOR Против кого дружим? Новая эпоха онлайн-бронирования 01 Декабрь 2015 [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.hotelier.pro/news/item/723-booking/723-booking>.

15. Сайт персональных навчальных систем ХНЕУ ім. С. Кузнеця за дисципліною «Інформаційні системи та технології в туризмі» <https://pns.hneu.edu.ua/enrol/index.php?id=4815>.

16. Теймурханлы Юнис. ОТЕЛЬЕР, владелец и генеральный менеджер гостиницы «Гельвеция». Позвони мне, позвони! Эхо Москвы 15 апреля 2017 / Юнис Теймурханлы [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.echo.msk.ru/blog/yunis/1963444-echo>.

17. Технології свободи 05 лютого 2016 року [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.intour.com.ua/news/y-13/n-280>.

18. Ткаченко Василий. Гостиничные системы: функции и возможности / Василий Ткаченко // Сети & Бизнес № 2 (57) май 2011 [Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://www.sib.com.ua/arhiv_2011/2011_2/statia_2_1_2011/statia_2_1_2011.htm.

19. TRIPADVISOR становится крупным игроком на рынке бронирования. Первые итоги сотрудничества с Booking.com. Прямые соглашения с отелями 26 января 2016 [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.hotelier.pro/news/item/946-tripadvisor/946-tripadvisor>.

20. Федоренко Андрей. Международные тренды в туризме 2015 По материалам WTM Global Trends Report 19 октября 2014 / Андрей Федоренко [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.socium.com.ua/2014/10/international-trends-in-tourism-in-2015>.

21. Чорна Л.В. Інноваційні технології в туризмі як навчальна дисципліна та складова розвитку професійної компетентності майбутніх фахівців з туризму [Электронный ресурс] / Л.В. Чорна // Науковий вісник Донбасу. – 2014. – №2. – Режим доступа: http://tourlib.net/statti_ukr/chorna6.htm.

22. Электронное туристическое страхование 24.05.2016 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.news.liga.net/pr/economics/10857993-elektronnoe_turisticheskoe_strakhovanie_dlya_tekh_kto_tsenit_vremya.htm

23. Сайт персональных навчальных систем ХНЕУ ім. С. Кузнеця за дисципліною «Інформаційні системи і інтернет-технології» <https://pns.hneu.edu.ua/course/view.php?id=4815>