

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Східноєвропейський національний університет імені Лесі Українки**  
Кафедра туризму та готельного господарства

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Проректор з науково-педагогічної і  
навчальної роботи та рекрутації,  
проф. Гаврилюк С. В. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ 2016 р.

Інформаційні системи і технології в туристичній індустрії

**РОБОЧА ПРОГРАМА**  
**нормативної навчальної дисципліни**

**підготовки**

**ОКР бакалавр**

**галузь знань**

**1401 «сфера обслуговування»**

**напряму**

**6.140103 «туризм»**

Луцьк – 2016

**Програма навчальної дисципліни «Інформаційні системи і технології в туристичній індустрії» для студентів з галузі знань 1401 «сфера обслуговування», напряму 6.140103 «туризм».**

28 серпня 2016 р. – 17 с.

**Розробник:** кандидат географічних наук, старший викладач кафедри туризму та готельного господарства Каліновський Дмитро Іванович

**Рецензент:** канд. геогр. наук, доцент, Мельнічук Михайло Михайлович

**Програма навчальної дисципліни затверджена на засіданні кафедри туризму та готельного господарства**

протокол № 1 від 28 серпня 2016 р.

Завідувач кафедри:

(Ільїн Л. В.)

**Програма навчальної дисципліни**

**схвалена науково-методичною комісією географічного факультету**

протокол № 1 від 28 серпня 2016 р.

Голова науково-методичної

комісії географічного факультету)

(Поручинський В.І)

**Програма навчальної дисципліни**

**схвалена науково-методичною радою університету**

протокол № \_\_ від \_\_ \_\_\_\_\_ 2016 р.

## Вступ

Програма вивчення нормативної дисципліни «Інформаційні системи і технології в туристичній індустрії» складена відповідно до місця та значення за структурно-логічною схемою, передбаченою освітньо-професійною програмою бакалавра галузі знань 1401 «сфера обслуговування», спеціальності 6.140103 «туризм», і охоплює всі змістові модулі, визначені анотацією для мінімальної кількості годин, передбачених стандартом.

**Предметом** вивчення навчальної дисципліни є інформаційні системи та технології та їх використання у готельно-ресторанному бізнесі.

**Міждисциплінарні зв'язки:** навчальна дисципліна «Інформаційні системи і технології в туристичній індустрії» безпосередньо пов'язана із дисциплінами: «Інформаційні системи та технології в туризмі», «Інформаційні системи та технології», «менеджмент готельного підприємства».

Програма навчальної дисципліни складається з таких **змістових модулів:**

1. Методи, моделі і засоби інформаційних технологій у туризмі та готельній індустрії;
2. Мережеві технології і інформаційні системи в туризмі та готельній індустрії.

## 1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни
		денна форма навчання
Кількість кредитів 1,5	1401 «сфера обслуговування»	нормативна
Модулів: 3	6.140101 «готельно-ресторанна справа»	Рік підготовки: 4
Змістових модулів: 2		Семестр: 7
ІНДЗ: є		Лекції: 36 год.
Загальна кількість годин: 85		Практичні: 36 год.
Тижневих годин: аудиторних: 4 самостійної роботи: 0 індивідуальної роботи: 0	Освітньо-кваліфікаційний рівень: бакалавр	Лабораторні 0 год.
		Самостійна робота 0 год.
		Індивідуальна робота 5 год.
		Форма контролю: залік

## 2. Мета та завдання навчальної дисципліни

**Мета:** дати студентам, майбутнім фахівцям у сфері експлуатації і управління туристичним бізнесом, комплекс знань, умінь і навичок, необхідних для підвищення ефективності професійної діяльності за допомогою засобів інформаційних технологій.

**Об'єктом** вивчення дисципліни є:

– інформаційні технології і системи, методи і засоби автоматизованого менеджменту в туризмі.

– процеси комп'ютерної обробки економічної інформації в організаційної та управлінської діяльності підприємств, їх автоматизація та програмне забезпечення.

Досягнення поставленої мети пов'язане з формуванням ряду навичок та отриманням знань і вмінь, що дозволяють більш впевнено і чітко працювати з інформацією різних областей знань, виділяти особливості розвитку різних територіальних утворень. Тому **завдання** курсу такі:

– отримання і закріплення знань студентами в області використання інформаційних технологій і систем в туризмі, їх інформаційного та програмного забезпечення;

– вивчення універсальних то спеціалізованих пакетів програм , використання локальних і глобальних мереж, освоєння методик і технологій автоматизованого менеджменту и маркетингу, у тому числі виражених у міжнародних стандартах.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні:

**знати :**

- Місце і роль інформаційних технологій і систем у сфері туризму;
- Завдання та розвиток інформаційних технологій і систем в туризмі та готельному господарстві;
- технічне забезпечення управління інформаційними ресурсами на підприємствах туристичної галузі;

- Інтернет технології в туризмі (методи і засоби); основні системи бронювання готелів та квитків; структуру і модулі найпопулярніших інформаційних систем управління туристичним підприємством.

***вміти :***

- проводити пошук інформаційних ресурсів з використанням засобів та сервісів мережі Інтернет;
- використовувати системи бронювання і резервування;
- працювати у системах автоматизації управління туристичним бізнесом (Парус-Підприємство, Само-ТурАгент, Оверія-туризм).

### **3. Програма навчальної дисципліни**

**Змістовий модуль 1.** Методи, моделі і засоби інформаційних технологій у туризмі

**Тема 1.** Основні напрями розвитку інформаційних технологій у туризмі.

Поняття про інформаційні технології (ІТ). Класифікація інформаційних технологій. Методологія використання ІТ.

**Тема 2.** Інформаційні потоки у сфері туризму.

Інформаційні технології в управлінні туризмом і готельним сервісом. Типи інформаційних структур і моделей (двовимірні, ієрархічні, сіткові). Моделювання і програмні засоби автоматизація технологічних процесів туристських послуг.

**Тема 3.** Програмні засоби розробки інформаційної бази і її використання.

Інформаційні бази даних туристського профілю та їх місце в ІТ.

**Тема 4.** Інформаційне та програмне забезпечення ІТ роботи з клієнтами (стандарти CRM).

Автоматизація задач менеджменту та маркетингу в системах CRM.

**Тема 5.** Інформаційні технології створення і управління туристичним продуктом.

Інформаційні технології і програмні засоби аналізу інвестицій та бізнес планування.

**Змістовий модуль 2.** Мережеві технології і інформаційні системи в туризмі.

**Тема 6.** Інтернет технології в туризмі та готельній індустрії (методи і засоби).

Організація роботи, засоби та сервіси мережі Інтернет. Електронна пошта. Web сайти.

**Тема 7.** Аналіз ринку і маркетинг в мережі Інтернет.

Формування туристської агентської мережі, бази постійних клієнтів за допомогою локальних і глобальних мереж.

**Тема 8.** Призначення, функції і класифікація інформаційних систем у туризмі.

Структура і модулі інформаційних систем управління та їх реалізація.

**Тема 9.** Сучасні інформаційні системи управління в туристській індустрії (аналіз, вибір, використання).

Інформаційні системи бронювання і резервування туристських послуг. Автоматизовані системи управління підприємств в туризмі.

## Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин					
	Усього	у тому числі				
		Лек.	Практ. (Семін.)	Лаб.	Інд.	Сам. роб.
1	2	3	4	5	6	7
<b>Змістовий модуль 1. Загальна геокультурна характеристика світу</b>						
<b>Тема 1.</b> Основні напрями розвитку інформаційних технологій у туризмі.	4	2	2	0	0	0
<b>Тема 2.</b> Інформаційні потоки у сфері туризму.	4	2	2	0	0	0
<b>Тема 3.</b> Програмні засоби розробки інформаційної бази і її використання.	4	2	2	0	0	0
<b>Тема 4.</b> Інформаційне та програмне забезпечення ІТ роботи з клієнтами (стандарти CRM).	4	2	2	0	0	0
<b>Тема 5.</b> Інформаційні технології створення і управління туристичним продуктом.	4	2	2	0	0	0
Разом за змістовим модулем 1	20	10	10	0	0	0
<b>Змістовий модуль 2. Характеристика особливостей культури окремих регіонів</b>						
<b>Тема 6.</b> Інтернет технології в туризмі та готельній індустрії (методи і засоби).	4	2	2	0	0	0
<b>Тема 7.</b> Аналіз ринку і маркетинг в мережі Інтернет.	4	2	2	0	0	0
<b>Тема 8.</b> Призначення, функції і класифікація інформаційних систем у туризмі.	4	2	2	0	0	0
<b>Тема 9.</b> Сучасні інформаційні системи управління в туристській індустрії (аналіз, вибір, використання).	4	2	2	0	0	0
Разом за змістовим модулем 2	12	8	8	0	0	0
<b>Усього годин</b>	<b>85</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



#### **4. Індивідуальні завдання**

ІНДЗ передбачає систематизацію, закріплення, розширення теоретичних і практичних знань із дисципліни «Технологія готельної справи» та застосування їх при вирішенні конкретних виробничих ситуацій; розвиток навичок самостійної роботи з літературними джерелами.

ІНДЗ видається студенту викладачем на початку семестру. Студент повинен надати ІНДЗ для перевірки при оцінці проміжних знань(модульного контролю). Оцінка за виконання ІНДЗ враховується при виставленні загальної оцінки з дисципліни.

Індивідуальне завдання складається з:

- титульної сторінки;
- змісту;
- вступу;
- основної частини;
- заключення;
- списку використаної літератури;
- додатків до індивідуального завдання (при необхідності).

#### **Тематика ІНДЗ**

1. Розробка фірмового стилю та презентації власного готельного (ресторанного) підприємства (за варіантом).

#### **5. Методи навчання**

Навчання з даної навчальної дисципліни передбачає такі форми занять:

- аудиторні групові заняття під керівництвом викладача ,
- обов'язкова самостійна робота студента за завданням викладача ,виконувана в позааудиторний час, в тому числі з використанням технічних засобів навчання ,
- індивідуальна самостійна робота студента під керівництвом викладача ,
- індивідуальні консультації.

За курсом організуються такі практичні заняття :

- проблемні ( обговорення проблем ,пов'язаних з утриманням теми чи розділу курсу ; студенти отримують завдання попередньо відібрати ,сформулювати і вирішити проблеми);
- тематичні (увага акцентується на актуальній темі і найбільш важливих і суттєвих її аспектах ) ;
- орієнтовані ( предмет - нові аспекти відомих тим чи інших способів вирішення вже поставлених і вивчених проблем ,нові публікації у професійній пресі) ;
- системні (розсуваються межі знань студентів з курсу ,виявляються причинно-наслідкові зв'язки явищ ,здійснюється вихід за рамки навчального курсу).

#### **6. Форма підсумкового контролю успішності навчання**

Формою підсумкового контролю успішності навчання є залік.

#### **Питання до екзамену**

1. Історія розвитку інформаційних систем для туристичного бізнесу.
2. Стан й перспективи розвитку інформаційних технологій у соціально-культурній сфері й туризмі.
3. Програмне забезпечення туристичної діяльності й діяльності підприємств соціально-культурно сервісу.
4. Інтернет-ресурси туристичної спрямованості, їх класифікація.
5. Туристичні ресурси в Інтернеті.
6. Основні поняття й принципи Інтернет/Інтранет-технологій.
7. Загальнодоступні й комерційні пошукові служби й системи в Інтернеті.
8. Інтернет-технології в бізнесі й бізнес в Інтернеті.
9. Рекламна діяльність у мережі Інтернет.
10. Маркетингові дослідження в Інтернеті.
11. Електронна комерція. Способи просування товарів і послуг у мережі.
12. Міжнародні стандарти і технологій в області туристичного й готельного бізнесу.

13. Сучасний стан туристичного бізнесу в Україні.
14. Вплив сучасних інформаційних і телекомунікаційних мереж в туристичну діяльність.
15. Напрями використання мультимедійної технології у діяльності фірм туристичної й соціально-культурної спрямованості.
16. Створення та використання віртуальних подорожей.
17. Світовий ринок корпоративних інформаційних систем.
18. Модель туристичного бізнесу в мережі.
19. Сучасні програмні пакети управління туристичною діяльністю.
20. Організація роздрібного продажу за допомогою власного Web-сайту.
21. Використання інформаційно-довідкових й інформаційно-правових систем в туристичній діяльності.
22. Класифікація інформаційних систем менеджменту туризму й соціально-культурного сервісу.
23. Аналіз автоматизованих систем управління в сфері туризму.
24. Автоматизовані системи управління готельним господарством.
25. Глобальні світові системи бронювання й резервування.
26. Інформаційна система Amadeus.
27. Інформаційна система GALILEO.
28. Інформаційні системи Worldspan, SABRE, FIDELIO.
29. Інформаційна система "Сирена".
30. Бронювання транспортних і готельних послуг у режимі on-line.
31. Особливості автоматизації управління в туристичній та готельній індустрії.
32. Організація та проектування баз даних (БД) для ІС.
33. Географічні інформаційні системи: визначення, призначення й області застосування.
34. Можливості ГІС у вирішеннях туристичних проблем.
35. Програмне забезпечення ГІС.
36. Автоматизація планування туристичної діяльності.

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

## 7. Методи та засоби діагностики успішності навчання

Форми оцінювання: усне опитування, поточне тестування; оцінка за індивідуальне навчально-дослідне завдання; підсумковий письмовий тест.

## 8. Розподіл балів, які отримують студенти

Поточний контроль (маx = 40 балів)									Модульний контроль (маx = 60 балів)		Загальна кількість балів	
Модуль 1					Модуль 2				Модуль 3			
ЗМ 1					ЗМ 2				ІНДЗ	МКР 1		МКР 2
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	7	30		30
3	3	3	4	4	4	4	4	4				

## Шкала оцінювання (національна та ECTS)

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсової роботи (проекту), практики	для заліку
90 – 100	A	Відмінно	Зараховано
82 – 89	B	Добре	
75 - 81	C		
67 -74	D	Задовільно	
60 - 66	E		
1 – 59	Fx	Незадовільно	Незараховано (з можливістю повторного складання)

## 9. Методичне забезпечення

1. Морозов М. А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника : учебник / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. – М. : Академия, 2004. – 240 с.
2. Плотникова Н. И. Комплексная автоматизация туристского бизнеса. Ч. 2 : Информационные технологии в сфере гостеприимства / Н. И. Плотникова. – М. : Советский спорт, 2001. – 285 с.

## 10.Список джерел

### Основна література

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.53
13. Хестер Н. FrontPage 2002 для Windows / Н. Хестер ; пер. с англ. – М. : ДМК Пресс, 2002. – 448 с.

#### Додаткова література

14. Вычислительные системы, сети и телекоммуникации: учебник / под ред. А. П. Пятибратова. – 2-е изд., перер. 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.