

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

## **РОБОЧА ПРОГРАМА**

навчальної дисципліни «Інформаційно-  
комунікаційне забезпечення туристичної  
діяльності» для студентів напряму підготовки «Туризм» денної  
форми навчання

Укладачі:

к.т.н., доц. Чен Р.М.

Відповідальний за випуск: проф. В.С.Пономаренко

**Харків. Вид. ХНЕУ, 2011**

Затверджено на засіданні кафедри інформаційних систем.

Протокол № 1 від 27.08.2010 р.

Робоча програма навчальної дисципліни «Інформаційно-комунікаційне забезпечення туристичної діяльності» для студентів спеціальності 6.050400 «Туризм» денної форми навчання / укл. Р. М. Чен. – Харків : Вид. ХНЕУ, 2011. – 53 с. (Укр. мов.)

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

Рекомендовано для студентів напряму підготовки «Туризм».

## Вступ

Навчальну дисципліну «Інформаційно-комунікаційне забезпечення туристичної діяльності» віднесено до дисциплін циклу природничо-наукової та загальноекономічної підготовки (варіативної частини навчального плану) 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.

**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.

**Предметом** вивчення даної дисципліни є технології організації й управління туристичною діяльністю та соціально-культурним сервісом з використанням обчислювальної і комунікаційної техніки, засобів і методів комп'ютерної обробки економічної та управлінської інформації з використанням сучасних технологій Microsoft, програмного пакета системи управління туристичною діяльністю («Оверія-туризм»), геоінформаційної системи ArcView GIS 3.2a, 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 у туристичній діяльності та організації соціально-культурного сервісу.

Структура робочої програми навчальної дисципліни 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 та індивідуальна робота студентів. Усі ці види занять

розроблені відповідно до положень кредитно-модульної системи процесу навчання.

Таблиця 1

### Структура програми навчальної дисципліни

Характеристика дисципліни: підготовка бакалаврів	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів, відповідних ECTS – 3	Шифр та назва галузі знань: 0201 «Культура»	Варіативна. Рік підготовки: 3. Семестр: 6
Кількість годин: усього – 108 год.; у тому числі: модуль 1 – 54 год.; модуль 2 – 54 год.	Шифр та назва напрямку підготовки: 6.020107 «Туризм»	Лекції: кількість годин – 30. Лабораторні заняття: кількість годин – 30. Самостійна робота: кількість годин – 30. Індивідуальна робота: кількість годин – 18
Кількість тижнів викладання дисципліни: 15. Кількість годин на тиждень: 4	Освітньо-кваліфікаційний рівень – бакалавр	Вид контролю: ПМК

## 1. Кваліфікаційні вимоги до студентів, які навчаються за напрямом підготовки «Туризм»

1.1. Знання, вміння й навички, які повинен придбати студент у результаті вивчення дисципліни.

*У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен знати:*

- інформаційну складову організації туристичної діяльності;
- перспективи розвитку інформаційних технологій у соціально-культурній сфері й туризмі;
- стан і перспективи розвитку комунікаційних систем у туризмі;
- технології використання дротових та бездротових мереж;
- технології мультимедіа;

гіпертекстові технології;  
основи роботи із системами бронювання;  
апаратно-технічне й програмне забезпечення інформаційних технологій;  
програмне забезпечення туристичної діяльності;  
мережні операційні системи й архітектуру мережі;  
програмне забезпечення автоматизації роботи туристичного офісу й підприємств соціально-культурного сервісу;  
комплексні інформаційні системи обслуговування туристичних замовлень;  
інформаційні системи менеджменту туризму й соціально-культурного сервісу;  
геоінформаційні технології в організації туризму;  
можливості пакета ArcView GIS у рішенні туристичних проблем;  
технологію створення баз даних для сфери соціально-культурного сервісу й туризму;  
технологію розсилання й прийому кореспонденції в Інтернеті;  
створення й роботу з електронними документами;  
формування проектів турів, їхнє ведення й аналіз за допомогою спеціалізованого програмного забезпечення.

*Практичні навички, якими оволодівають студенти при вивченні навчальної дисципліни:*

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

робити обробку економічних даних за допомогою пакетів програм;  
працювати з різними уніфікованими й спеціалізованими програмними продуктами;

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

робити тематичний пошук й аналіз інформації в локальній та глобальній обчислювальних мережах;

робити практичні мережні програмні додатки для Інтернету з використанням Web-технологій;

створювати анімаційну рекламу та її розповсюджувати в Інтернеті з метою просування туристичних послуг;

формувати проекти турів, їхнє ведення й аналіз за допомогою спеціалізованого програмного пакета «Оверія-туризм»;

користуватися сучасними CRM-системами управління взаємовідносинами з клієнтами.

1.2. Професійні компетенції та відповідні їм вміння, якими мають володіти випускники напряму підготовки «Туризм» освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» після вивчення даної навчальної дисципліни, наведені в табл. 2.

Таблиця 2

**Компетенції, якими має оволодіти студент**

Зміст функції	Компетенції фахівця	Вміння фахівців освітньо-професійного рівня «бакалавр»
Організаційна	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 IT-рішень у туристичній діяльності
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
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
Технологічна	Розробка технології впровадження та використання засобів комп'ютерної та мережної систем обробки інформації в туристичній діяльності	Здатність розробляти та реалізувати алгоритми автоматизованої обробки інформації з економічної, техніко-економічної та інших діяльностей туристичної фірми

## 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 навчальної дисципліни складається з теоретичної та лабораторної частин, які відповідають змісту дисципліни.

Форми проведення занять: лекції, лабораторні.

Форми контролю:

поточний контроль – у формі письмової роботи 2 рази на семестр, а також у формі захисту виконаних лабораторних робіт;

підсумковий модульний контроль (ПМК).

Структура залікового кредиту дисципліни наведена в табл. 3.

Таблиця 3

### Структура залікового кредиту навчальної дисципліни

Тема	Кількість годин, відведених на			
	лекції	лабораторні заняття	самостійну роботу	індивідуальну роботу
1	2	3	4	5
<b>Модуль 1. Інформаційне забезпечення туристичної діяльності</b>				
Тема 1. Інформаційні системи. Сучасний стан і тенденції розвитку інформаційних систем	2	2	2	1
Тема 2. Інформаційні технології в системах управління діяльністю туристичної організації й соціально-культурного сервісу	2	2	2	1
Тема 3. Мережні інформаційні технології, глобальна комп'ютерна мережа Інтернет. Сучасні комунікаційні системи	4	4	3	2
Тема 4. Технології мультимедіа в туристичній діяльності й готельно-ресторанному бізнесі	2	2	2	1

1	2	3	4	5
Тема 5. Реклама туризму й соціально-культурного сервісу в Інтернеті. Інформаційний маркетинг і перспективи розвитку електронної торгівлі	2	2	2	1
Тема 6. Модель електронного туристичного бізнесу. Програмне забезпечення автоматизації роботи туристичного офісу й підприємств соціально-культурного сервісу	2	2	2	1
Тема 7. Інформаційні системи менеджменту туризму й соціально-культурного сервісу. Програмний пакет управління туристичним бізнесом «Оверія-туризм»	4	4	3	2
<b>Модуль 2. Комунікаційне забезпечення туристичної діяльності</b>				
Тема 8. Сучасні системи електронного бронювання й резервування. Комплексні системи обслуговування туристичних замовлень	2	2	2	1
Тема 9. Корпоративні інформаційні системи	4	4	4	3
Тема 10. Інструментальні засоби проектування інформаційних систем для туристичного бізнесу	2	2	2	1
Тема 11. Геоінформаційні системи, цифрова картографія й геоінформаційні технології в організації туризму. Програмний пакет ArcView GIS	2	2	4	3
Тема 12. Безпека інформаційних систем	2	2	2	1
<b>Усього годин</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>18</b>



### **3. Зміст навчальної дисципліни за модулями та темами**

#### **Модуль 1. Інформаційне забезпечення туристичної діяльності**

##### **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. Рівні управління. Створення інформаційних систем, їх якість та ефективність.

**Література:** основна [3; 8; 9]; додаткова [16]; ресурси мережі Інтернет [22; 24; 28; 29; 37; 58].

##### **Тема 2. Інформаційні технології в 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 [27; 28; 30; 37; 46].

### **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 у сфері туристичного й готельного бізнесу. Вплив сучасних інформаційних і телекомунікаційних мереж на розвиток туристичного бізнесу в Україні.

**Література:** основна [1; 8; 9]; додаткова [14; 16]; ресурси мережі Інтернет [20; 27; 31; 39; 41; 46; 53].

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

Основні відомості про мультимедійні технології. Становлення систем мультимедіа. Напрями 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 [18; 21]; ресурси мережі Інтернет [22; 30; 35; 37; 39; 41; 46; 55].

## **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. Електронні канали маркетингу. Технологія розсилання й прийому кореспонденції в Інтернеті. Створення й ведення власної бази даних адресів. Розсилання й прийом кореспонденції по комп'ютерній мережі. Пошук у мережі Інтернет адрес потенційних клієнтів. Розміщення й розсилання реклами в Інтернеті. Огляд можливостей реклами в Інтернеті. Перспективи розширення інформаційно-рекламного простору. Перспективи розвитку електронної торгівлі.

**Література:** основна [4; 5; 7]; додаткова [16; 21]; ресурси мережі Інтернет [17; 19; 22; 27; 30; 59].

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

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 і 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 Інтернеті. 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 [41; 45; 61].

### **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 у 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 у 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 та готельно-ресторанному бізнесі.

**Література:** основна [3; 6; 8; 9; 10]; додаткова [16]; ресурси мережі Інтернет [41; 46; 47; 51; 54; 56].

## **Модуль 2. Комунікаційне забезпечення туристичної діяльності**

### **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 ONLINE.

**Література:** основна [6; 8; 9]; додаткова [20; 21]; ресурси мережі Інтернет [28; 35; 39; 53; 57].

### **Тема 9. Корпоративні інформаційні системи. Інформаційна система управління взаєминами із клієнтами Microsoft Dynamics CRM 4.0**

Визначення й призначення корпоративних інформаційних систем (КІС). 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 і шляхи використання технології «клієнт-сервер» в КІС.

Особливості корпоративних баз даних. Розподілені бази даних і розподілена обробка даних. Стандартизація доступу до корпоративної інформації. XML як єдина платформа інтеграції різномірних інформаційних середовищ. Концепція XML та її реалізація.

Склад і характеристика основних елементів програмного продукту для КІС. Структура інформаційного забезпечення КІС та можливості настроювання 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. KIC нового покоління.

**Література:** основна [6; 8; 9; 11]; додаткова [16]; ресурси мережі Інтернет [41; 44; 45; 47; 48; 51].

## **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 [41; 48].

## **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 сфери 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, коректування маршрутів, масштабування, робота з різними інформаційними шарами, порівняльний аналіз картографічного матеріалу, засоби обробки графічної інформації.

Можливості ГІС у рішеннях 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. ГІС-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 [20; 31; 32; 34].

## **Тема 12. 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; 19]; ресурси мережі Інтернет [23; 26; 34; 38; 40; 42; 49; 50; 54].

## 4. Плани лекцій

### Модуль 1. Інформаційне забезпечення туристичної діяльності

#### 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 [22; 24; 28; 29; 37; 58].

#### Тема 2. Інформаційні технології в 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.

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

2.8. Програмне забезпечення туристичної діяльності.



**Література:** основна [3; 4; 7 – 9]; додаткова [16; 21]; ресурси мережі Інтернет [27; 28; 30; 37; 46].

### **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 у сфері туристичного й готельного бізнесу.

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

**Література:** основна [1; 8; 9]; додаткова [14; 16]; ресурси мережі Інтернет [20; 27; 31; 39; 41; 46; 53].

### **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 та їхні Інтернет-варіанти з туризму й готельного бізнесу.

4.6. Створення власних рекламних CD-ROM.

**Література:** основна [6; 8; 9]; додаткова [18; 21]; ресурси мережі Інтернет [22; 30; 35; 37; 39; 41; 46; 55].

## **Тема 5. Реклама туризму й соціально-культурного сервісу в Інтернеті. Інформаційний маркетинг і перспективи розвитку електронної торгівлі**

- 5.1. Рекламна діяльність у мережі.
- 5.2. Контекстна, банерна, мультимедійна реклама в Інтернеті.
- 5.3. Розроблення банерної реклами для Інтернету.
- 5.4. Технологія розсилання й прийому кореспонденції в Інтернеті.
- 5.5. Створення й ведення власної бази даних адресів.
- 5.6. Розміщення й розсилання реклами в Інтернеті.
- 5.7. Електронні канали маркетингу.
- 5.8. Перспективи розширення інформаційно-рекламного простору.

**Література:** основна [4; 5; 7]; додаткова [16; 21]; ресурси мережі Інтернет [17; 19; 22; 27; 30; 59].

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

- 6.1. Основні поняття й принципи Інтернет/Інтранет-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 туристичної діяльністю.
  - 6.4.3. Розробка користувальницьких додатків для роботи у мережі.
  - 6.4.4. Електронна комерція. Роздрібний продаж на Web-сайті.
  - 6.4.5. Рекламна діяльність туристичної фірми в мережі.
  - 6.4.6. Способи просування товарів і послуг у мережі.
  - 6.4.7. E-mail і Інтернет-маркетинг у мережі
  - 6.4.8. 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 [41; 45; 61].

## **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 у 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 у 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; 9; 10]; додаткова [16]; ресурси мережі Інтернет [41; 46; 47; 51; 54; 56].

## **Модуль 2. Комунікаційне забезпечення туристичної діяльності**

### **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 в режимі ONLINE.

**Література:** основна [6; 8; 9]; додаткова [20; 21]; ресурси мережі Інтернет [28; 35; 39; 53; 57].

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

9.1. Визначення й призначення корпоративних інформаційних систем (КІС). Сучасні КІС.

9.2. Склад і структура корпоративних інформаційних систем.

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

9.4. КІС й Інтернет-технології.

9.5. Створення КІС на базі Workflow-систем.

9.6. Світовий ринок корпоративних інформаційних систем.

9.7. ERP-, MRP-, CRM- системи.

9.8. КІС нового покоління. Microsoft Dynamics CRM 4.0.

**Література:** основна [6; 8; 9; 11]; додаткова [16]; ресурси мережі Інтернет [41; 44; 45; 47; 48; 51].

## **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 [41; 48].

## **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 рішеннях туристських проблем.

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

11.7. Програмне забезпечення ГІС. Інструментальні пакети програмного забезпечення.

11.8. Управління, маніпулювання й візуалізація просторових даних.

11.9. ГІС-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 [20; 31; 32; 34].

## **Тема 12. Безпека інформаційних систем**

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

12.1.1. Класифікація методів захисту інформації.

12.1.2. Класифікація засобів захисту інформації.

12.1.3. Юридичні аспекти захисту інформації.

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

12.2.1. Ідентифікація й аутентифікація користувачів АІС.

12.2.2. Розмежування доступу зареєстрованих користувачів до ресурсів.

12.2.3. Ідентифікація ПЕОМ, захист дисків та дискет.

12.2.4. Виявлення й нейтралізація комп'ютерних вірусів.

12.2.5. Реєстрація й оперативне оповіщення про події безпеки.

12.2.6. Криптографічні методи захисту інформації.

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

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

12.3.2. Захист периметра комп'ютерних мереж.

12.3.3. Використання систем Firewall.

12.3.4. Виявлення атак і небезпечних дій порушників.

12.3.5. Контроль ефективності системи захисту.

**Література:** основна [2; ; 12]; додаткова [15; 19]; ресурси мережі Інтернет [23; 26; 34; 38; 40; 42; 49; 50; 54].

## **5. Плани лабораторних занять**

Лабораторні заняття – форма навчального заняття, при якій викладач організує детальний розгляд студентами окремих теоретичних положень навчальної дисципліни та формує вміння та 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.

Таблиця 4

**Перелік тем лабораторних занять**

Назва змістовного модуля	Теми лабораторних занять (за модулями)	Кількість годин	Література
1	2	3	4
Модуль 1. Інформаційне забезпечення туристичної діяльності	Тема 1. Використання OLE-технологій для формування електронних документів	2	Основна: [1 – 5, 8; 9; 11 – 13], додаткова: [16; 18; 21]; ресурси мережі Інтернет [28; 35; 36; 38; 43; 47; 49; 53; 55; 59]
	Тема 2. Використання гіпермедійної технології в електронних документах та організації мережних інформаційних зв'язків	2	
	Тема 3. Використання технології DDE в рішенні управлінських завдань туристичної діяльності	2	
	Тема 4. Дослідження засобів кореляційного та регресійного аналізів з метою визначення причинно-наслідкових інформаційних зв'язків	2	
	Тема 5. Технологія формування документів у табличному редакторі Microsoft Excel	2	
	Тема 6. Інформаційно-пошукові системи. Ознайомлення з довідково-правовою системою «ЛІГА: ЗАКОН»	2	
	Тема 7. Інформаційні системи управління бізнес-діяльністю. Вивчення функціональних можливостей програмного пакета «Оверія-Туризм»	2	
	Тема 8. Ознайомлення та використання географічної інформаційної системи ArcView GIS 3.2a у практичній туристичній діяльності	2	

1	2	3	4
Модуль 2. Комунікаційне забезпечення туристичної діяльності	Тема 9. Дослідження функціонування засобів дротового й бездротового обміну інформацією (ІЧ-і Wireless-доступу)	2	
	Тема 10. Дослідження функціональних можливостей і робота в Internet Explorer	2	
	Тема 11. Розроблення анімаційної реклами для Інтернет-сайта з використанням Adobe Photoshop та GIF-аніматора	2	
	Тема 12. Проектування, розроблення та хостинг сайту туристичної фірми	2	
	Тема 13. Управління маркетинговою діяльністю в туристичному бізнесі на базі системи Microsoft Dynamics CRM 4.0	2	
	Тема 14. Дослідження безпеки комп'ютерних мереж і телекомунікацій	2	
	Тема 15. Аудит парольного захисту різних об'єктів обчислювальних систем	2	
	<b>Усього годин за модулями</b>	<b>30</b>	

*У зв'язку з безперервним розвитком сучасних інформаційних систем і технологій перелік та зміст лабораторних робіт можуть змінюватися.*

## 6. Самостійна робота студентів

Для ефективного вивчення даної навчальної дисципліни, 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. Інформаційне забезпечення туристичної діяльності**

#### **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 [25; 27; 31; 32; 39; 59].

#### **Тема 2. Інформаційні технології в 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 [50; 51].

### **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 і характеристика туристичних ресурсів в Інтернеті.

3.5. Використання інформаційних і комунікаційних технологій у діяльності туристичних фірм і підприємств соціально-культурного сервісу.

3.6. Розвиток сучасних інформаційних та телекомунікаційних систем.

**Література:** основна [2; 8; 9]; додаткова [14; 16]; ресурси мережі Інтернет [23; 27].

### **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 і CD-ROM.

**Література:** основна [6; 8; 9]; додаткова [18; 21]; ресурси мережі Інтернет [29; 34; 36; 41; 54].

### **Тема 5. Реклама туризму й соціально-культурного сервісу в Інтернеті. Інформаційний маркетинг і перспективи розвитку електронної торгівлі**

5.1. Актуальність рекламної діяльності у мережі Інтернет.

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

5.3. Туристичний маркетинг у мережі.

5.4. Технології розсилання й прийому кореспонденції в мережі Інтернет.

5.5. Ведення власної бази даних адресів клієнтів турфірми.

5.6. Розміщення й розсилання реклами в Інтернеті.

5.7. Перспективи й шляхи розвитку електронної роздрібно́ї торгівлі в Інтернеті.

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

**Література:** основна [4; 5; 7]; додаткова [16; 21]; ресурси мережі Інтернет [29; 30; 35; 55].

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

6.1. Сутність сучасних Інтернет / Інтранет-технологій.

6.2. Основні напрями 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-технологій 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 площа́дка?

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 [43; 46; 51].

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

7.1. Сутність функцій менеджменту, основні напрями 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 туризмом й соціально-культурним сервісом.

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 [42; 47; 52; 54; 56].

## **Модуль 2. Комунікаційне забезпечення туристичної діяльності**

### **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 ONLINE.

**Література:** основна [6; 8; 9]; додаткова [20; 21]; ресурси мережі Інтернет [404 42; 5; 53].

## **Тема 9. Корпоративні інформаційні системи. Інформаційна система управління взаєминами із клієнтами Microsoft Dynamics CRM 4.0**

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

9.2. Особливості функціонування систем класу MRP.

9.3. Особливості функціонування систем класу ERP.

9.4. Особливості функціонування систем класу CRM.

9.5. Приклади систем класів MRP, ERP, CRM, що існують на українському ринку.

9.6. Перспективи розвитку KIC.

9.7. Основне призначення й функції KIC Ms Dynamics CRM 4.0.

**Література:** основна [6; 8; 9; 11]; додаткова [16]; ресурси мережі Інтернет [44; 48; 49].

## **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 [49; 59].

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

11.1. Поняття, визначення й сфери 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 коректування 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 [28; 37; 38].

## **Тема 12. Безпека інформаційних систем**

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

12.2. Класифікація методів захисту інформації.

12.3. Класифікація засобів захисту інформації.

12.4. Юридичні аспекти захисту інформації.

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

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

12.7. Безпека та захист мережі.

12.8. Етичні аспекти використання інформаційних систем.

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

**Література:** основна [2; 4; 12]; додаткова [14; 19]; ресурси мережі Інтернет [25; 11].

Для поглибленого вивчення дисципліни студентам може бути запропоноване написання рефератів за обраною темою.

### **Тематика рефератів**

1. Історія розвитку інформаційних систем.
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-культурного сервісу.
6. Інтернет-ресурси туристичної спрямованості, їх класифікація.
7. Туристичні ресурси в Інтернеті.
8. Основні поняття й принципи Інтернет / Інтранет-технологій.
9. Загальнодоступні та 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. Міжнародні стандарти і технології у сфері туристичного й готельного бізнесу.
17. Сучасний стан туристичного бізнесу в Україні.
18. Вплив сучасних інформаційних і телекомунікаційних мереж на туристичну діяльність.
19. Напрями використання мультимедійної технології у діяльності фірм туристичної й соціально-культурної спрямованості.
20. Створення та використання віртуальних подорожей.
21. Створення й використання енциклопедичних, довідкових і рекламних дисків.
22. Сучасні КІС, призначення, властивості.
23. КІС й Інтернет-технології.
24. Світовий ринок корпоративних інформаційних систем.
25. ERP-, MRP-, CRM-системи.
26. Модель туристичного бізнесу в мережі.
27. Сучасні програмні пакети управління туристичною діяльністю.
28. Організація роздрібного продажу за допомогою власного Web-сайта
29. Використання інформаційно-довідкових та інформаційно-правових систем у туристичній діяльності.
30. Класифікація інформаційних систем менеджменту туризму й соціально-культурного сервісу.
31. Українські автоматизовані інформаційні системи управління туристичною діяльністю.
32. Російські автоматизовані інформаційні системи управління туристичною діяльністю.
33. Міжнародні автоматизовані інформаційні системи управління туристичною діяльністю.
34. Програмні пакети управління туристичними фірмами.
35. Універсальні засоби автоматизації туристичної діяльності.



36. Аналіз автоматизованих інформаційних систем управління у сфері туризму.
37. Автоматизовані системи управління готельним господарством.
38. Автоматизовані системи управління ресторанним бізнесом.
39. Глобальні світові системи бронювання й резервування.
40. Інформаційна система Amadeus.
41. Інформаційна система GALILEO.
42. Інформаційні системи Worldspan, SABRE, FIDELIO.
43. Інформаційна система «Сирена».
44. Бронювання транспортних і готельних послуг у режимі ONLINE.
45. Особливості автоматизації управління в туристичній та готельній індустрії.
46. Організація та проектування баз даних (БД) для ІС.
47. CASE-технології та їх застосування в проектуванні баз даних.
48. Географічні інформаційні системи: визначення, призначення й сфери застосування.
49. Можливості ГІС у рішеннях туристичних проблем.
50. Програмне забезпечення ГІС.
51. Методи та засоби захисту інформації в автоматизованих інформаційних системах.
52. Юридичні аспекти захисту інформації.
53. Ідентифікація й аутентифікація користувачів АІС.
54. Криптографічні методи захисту інформації.
55. 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 у сфері туризму».
6. Перспективи розвитку інформаційних технологій у соціально-культурній сфері й туризмі.
7. 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 миші?
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 і 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 регресій.
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. Обґрунтуйте необхідність автоматизації управлінської праці в туристичній діяльності.
45. Наведіть приклади існуючих автоматизованих систем управління у сфері туризму.
46. Для чого призначений програмний пакет управління туристичним бізнесом Overia CRM systems-Tourism?
47. Перелічіть основні функції пакета «Оверія-туризм».
48. Перелічіть всі модулі пакета «Оверія-туризм» і поясніть їх призначення.
49. Які довідники використовуються в пакеті «Оверія-туризм»?
50. Які аналітичні розрахунки виконуються у програмному пакеті «Оверія-туризм»?
51. Що таке автоматизовані системи управління готельним господарством?
52. Що таке комплексні системи обслуговування туристичних замовлень?
53. Для чого призначені сучасні системи електронного бронювання й резервування?
54. Дайте основні характеристики існуючим світовим системам бронювання та резервування: Amadeus, GALILEO, Worldspan, SABRE, FIDELIO, «Сирена».

55. Перспективи й проблеми використання сучасних систем бронювання туристичних послуг у режимі ONLINE.
56. Що таке аналітичні ІС?
57. Що таке аналітична звітність?
58. Що таке корпоративні інформаційні системи (КІС)?
59. Що таке корпоративна інформація? Її визначення, вимоги, властивості.
60. Що таке технологія «клієнт-сервер»?
61. Перерахуйте вимоги до корпоративних баз даних.
62. Для чого призначені корпоративні інформаційні системи?
63. Які склад і структура корпоративних інформаційних систем?
64. Перелічіть склад і характеристику основних елементів програмного продукту для КІС.
65. Перерахуйте вимоги до корпоративних інформаційних систем.
66. Наведіть приклади сучасних світових КІС.
67. Що таке розподілена обробка даних?
68. Хто управляє доступом до корпоративної інформації?
69. Що таке контекстна реклама?
70. Що таке медійна реклама?
71. Що таке банерна реклама?
72. Вказати основні принципи побудови банера для мережі.
73. Для чого необхідно оптимізувати банер?
74. Як виставити банер на Web-сторінку?
75. Від чого залежить час завантаження банера на поточну сторінку Microsoft Internet Explorer?
76. Що таке Web-сайт, Web-сторінка, Web-вузол?
77. Призначення додатка Ms FrontPage2003.
78. Для чого призначена головна сторінка? Яке в неї повинне бути ім'я?
79. Як створюються гіперпосилання на Web-сторінки?
80. Дайте характеристику туристичних ресурсів в Інтернеті.
81. Класифікація Інтернет-ресурсів туристичної спрямованості.
82. Система інформаційних і комунікаційних технологій, використовуваних у туризмі.
83. Шляхи використання сучасних інформаційних і телекомунікаційних мереж на розвиток туристичного бізнесу в Україні.
84. Що таке віртуальні подорожі?

85. Методи створення й використання енциклопедичних, довідкових і рекламних дисків.

86. Що таке й для чого призначені електронні каталоги з туризму й готельного бізнесу?

87. Як організувати роздрібний продаж у мережі?

88. Що таке електронні платежі в мережі і як забезпечується їхня безпека?

89. Які існують засоби просування туристичних товарів і послуг у мережі?

90. Для чого призначені системи управління документами?

91. Поясніть сутність автоматизованого управління у сфері туризму й соціально-культурного сервісу.

92. Що таке ERP-система?

93. Що таке MRP-система?

94. Що таке CRM-система?

95. Для чого призначена система управління взаєминами із клієнтами Microsoft Dynamics CRM 4.0?

96. Перелічіть основні функції Microsoft Dynamics CRM 4.0.

97. Охарактеризуйте основні властивості вікна настроювання параметрів системи Microsoft Dynamics CRM 4.0.

98. Призначення розділу «Управління продажами» системи Microsoft Dynamics CRM 4.0.

99. Призначення розділу «Управління маркетингом» системи Microsoft Dynamics CRM 4.0.

100. Шляхи вирішення питання обслуговування клієнтів у системі Microsoft Dynamics CRM 4.0.

101. Визначіть основні принципи Інтернет / Інтранет-технологій.

102. Що таке програмна індустрія для Web?

103. Назвіть основні Інтернет-стратегії в організації управлінням діяльністю туристичної фірми.

104. Що таке геоінформаційна система (ГІС)?

105. Перелічіть основні функції й можливості ГІС.

106. Що таке просторові дані, координати просторових даних?

107. Що таке описові (атрибутивні, табличні) дані?

108. Що таке просторовий аналіз?

109. Перелічіть складові частини ГІС.

110. Перелічіть основні об'єкти ГІС.

111. Які просторові об'єкти може містити електронна карта?
112. Що таке карти щільності й для чого вони необхідні?
113. Чим відрізняються інформаційні системи (ІС) від геоінформаційних систем?
114. Перелічіть основні джерела просторових даних.
115. Що таке векторний і растровий графіки, чим вони відрізняються?
116. Чим відрізняються бази географічних даних від бази даних?
117. Хто має право редагувати географічні дані у базі геоданих?
118. Що таке ГІС-в'ювери?
119. Що таке довідкові картографічні системи? Наведіть приклади.
120. Дайте загальну характеристику електронній карті в мережі Інтернет.
121. Дайте характеристику електронній карті в ГІС ArcView GIS 3.2a.
122. Перелічіть основні функції й можливості пакета ArcView GIS 3.2a.
123. Дайте визначення бездротового зв'язку.
124. Укажіть відомі засоби бездротового зв'язку.
125. Визначте сфери використання засобів бездротового зв'язку.
126. Укажіть способи підключення засобів бездротового зв'язку.
127. З основні характеристики засобів бездротового зв'язку.
128. Укажіть типи адаптерів засобів бездротового зв'язку.
129. Визначте можливості використання засобів бездротового зв'язку.
130. Укажіть типи даних, збережених у засобах бездротового зв'язку.
131. Дайте визначення мережної безпеки.
132. Дайте визначення локальної безпеки.
133. У чому полягають принципові відмінності апаратних і програмних засобів інформаційної безпеки.
134. Визначте сфери використання мережної й локальної безпеки.
135. Назвіть основні принципи побудови систем безпеки.
136. Назвіть приклади програмних засобів інформаційної безпеки.
137. Дайте визначення аудиту парольного захисту.
138. Дайте визначення пароля.

139. У чому полягають принципові відмінності парольного захисту різних об'єктів?
140. Причини використання парольного захисту.
141. Назвіть основні принципи створення паролів.
142. Назвіть приклади програмних засобів для проведення аудиту парольного захисту.
143. Для чого необхідні паролі продуктів Microsoft Office?
144. Як виконується парольний захист ОС?
145. Назвіть існуючі методи аудиту паролів.
146. Що таке аудит паролів на архіві?
147. 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) за засвоєнням теоретичного матеріалу:

індивідуальних консультацій (запитання – відповідь стосовно проблемних питань теоретичного матеріалу дисципліни);

групових консультацій (розгляд основних деталей виконання лабораторних робіт, практики впровадження та використання нових методів та методик у рішення економічних завдань);

2) за засвоєнням практичного матеріалу:

індивідуальних консультацій (розгляд практичних питань стосовно тем навчальної дисципліни);

3) індивідуального захисту лабораторних та індивідуальних завдань;

4) підготовки рефератів для виступу на науковій конференції.

## 9. Методики активізації процесу навчання

При викладанні навчальної дисципліни «Інформаційно-комунікаційне забезпечення туристичної діяльності» 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.

Таблиця 5

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

Тема	Практичне застосування навчальних технологій
1	2
<b>Модуль 1. Інформаційне забезпечення туристичної діяльності</b>	
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 в системах управління діяльністю туристичної організації й соціально-культурного сервісу	Міні-лекція на тему «Новітні інформаційні технології в 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 використанням сучасних комунікаційних систем
Тема 4. Технології мультимедіа в туристичній діяльності й готельно-ресторанному бізнесі	Семінар-дискусія на тему «Використання сучасних мультимедійних ресурсів у створенні власного рекламного туристичного ролика»
Тема 5. Реклама туризму й соціально-культурного сервісу в Інтернеті. Інформаційний маркетинг і перспективи розвитку електронної торгівлі	Семінар-дискусія на тему «Сфери використання клієнт-серверних інформаційних систем»
Тема 6. Модель електронного туристичного бізнесу. Програмне забезпечення автоматизації роботи туристичного офісу й підприємств соціально-культурного сервісу	Обговорення презентації на тему «Організація електронного туристичного бізнесу. Електронні платежі й методи їх захисту»



1	2
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»
<b>Модуль 2. Комунікаційне забезпечення туристичної діяльності</b>	
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
Тема 9. Корпоративні інформаційні системи.	Робота в малих групах: оцінка результатів 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	Кейс на тему «Використання програмних пакетів BPwin і ERwin у проектуванні схеми бази даних для інформаційної системи»
Тема 11. Геоінформаційні системи, цифрова картографія й геоінформаційні технології в організації туризму. Програмний пакет ArcView GIS	Проблемна лекція на тему «Сучасний стан і перспективи розвитку геоінформаційних систем»
Тема 12. Безпека інформаційних систем	Семінар-дискусія на тему «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 викладення 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 спеціалістів 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 і лабораторних досліджень та захисту робіт.

2. Оцінювання знань після самостійного опрацювання теоретичного матеріалу (опитування студентів під час лекцій).

3. Проведення письмового модульного контролю.

Оцінювання знань студентів під час лабораторних занять і лабораторних досліджень ведеться за 12-бальною системою оцінки знань та вмінь студентів, враховуючи такі критерії:

1) розуміння, ступінь засвоєння теоретичних та методологічних проблем навчальної дисципліни – 2 бали;

2) ступінь засвоєння розглянутого матеріалу навчальної дисципліни – 2 бали;

3) вивчення рекомендованої та сучасної літератури з питань, які розглядаються, – 2 бали;

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, – 2 бали;

5) логіка, структура, стиль викладу матеріалу в письмових роботах і під час виступів в аудиторії, вміння обґрунтовувати свою позицію, робити узагальнення та висновки – 2 бали.

Якщо захист та виконання лабораторних робіт та індивідуальних досліджень відповідає всім п'ятьом зазначеним критеріям, ставиться дванадцять балів. При 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.

Оцінювання знань після самостійного опрацювання теоретичного матеріалу виконується шляхом опитування студентів під час лекцій.

Проведення письмового модульного контролю здійснюється та оцінюється за такими складовими: лекційний (теоретичний) модуль, 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 письмової модульної роботи містить запитання з лекційного модуля та завдання з лабораторного модуля.

### **Зразок завдання до письмового модульного контролю**

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
Напрямок підготовки «Туризм»  
Навчальна дисципліна  
«Інформаційно-комунікаційне забезпечення туристичної діяльності»

#### **Теоретична частина (2 бали)**

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

#### **Лабораторна частина (10 балів)**

**Завдання 1 (стереотипне).** Навести приклади сучасних засобів електронних платежів у мережі – **2 бали**.

**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 мета, – **4 бали**.

**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 та інших історичних, географічних визначних пам'яток, режими харчування й відпочинку, вид транспорту для пересування й т. д. – **4 бали**.

Результати роботи надати викладачеві в електронному вигляді.

Викладач \_\_\_\_\_

Критерії оцінки письмового модульного контролю з навчальної дисципліни «Інформаційно-комунікаційне забезпечення туристичної діяльності» за фахом «Туризм» такі:

**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 лабораторної частини 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 лабораторної частини завдання 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 лабораторної частини завдання припускається декількох незначних неточностей.

**Оцінка 10 балів.** Студент дає правильні відповіді на запитання. Теоретичне запитання розкрито повністю викладено згідно з програмним матеріалом дисципліни. При виконанні лабораторної частини завдання 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 припускається декількох окремих неточностей.

**Оцінка 9 балів.** Студент дає правильні відповіді на запитання. Теоретичне запитання розкрито повністю викладено згідно з матеріалом дисципліни. При виконанні лабораторної частини завдання студент ефективно застосовує основні знання навчального матеріалу, що передбачені навчальною програмою. Лабораторні завдання виконуються в цілому правильно з використанням типового алгоритму, при їх виконанні припускається декількох окремих несуттєвих помилок.

**Оцінка 8 балів.** Теоретичне запитання розкрито повністю, програмний матеріал викладено з незначними помилками або без узагальнень. При виконанні лабораторної частини завдання студент застосовує основні знання навчального матеріалу, що передбачені навчальною програмою. Лабораторні завдання виконуються в цілому правильно з використанням типового алгоритму, при їх виконанні студент допустив несуттєві помилки.

**Оцінка 7 балів.** Теоретичне запитання студентом розкрито повністю, проте при викладенні програмного матеріалу допущені незначні помилки. При виконанні лабораторної частини завдання студент застосовує основні знання навчального матеріалу, що передбачені навчальною програмою. Лабораторні завдання виконуються в цілому правильно з використанням типового алгоритму. При їх виконанні студент допустив декілька суттєвих помилок.

**Оцінка 6 балів.** Теоретичне запитання студентом розкрито неповно, допущені суттєві або помітні помилки. При виконанні лабораторної частини завдання без достатнього розуміння студент застосовує навчальний матеріал, припускається декількох суттєвих помилок.

**Оцінка 5 балів.** Теоретичне запитання студентом розкрито неповно, допущені суттєві помилки, які впливають на зміст відповіді. При виконанні лабораторної частини завдання без достатнього розуміння студент застосовує навчальний матеріал, припускається декількох значних помилок.

**Оцінка 4 бали.** Теоретичне запитання студентом розкрито неповно, з суттєвими помилками. При виконанні лабораторної частини

завдання без достатнього розуміння студент застосовує навчальний матеріал, допустив значну кількість 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 лабораторної частини завдання припускається досить великої кількості грубих помилок, стикається зі значними труднощами при використанні інструментальних засобів обробки інформації, виявляє нездатність до викладення думки на елементарному рівні.

**Оцінка 2 бали.** Теоретичне запитання студентом зовсім не розкрито. Виконати лабораторні завдання не може, або стикається зі значними труднощами при виконанні, 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.

**Оцінка 0 балів.** Ставиться у випадку, коли студент не виконував завдання у зв'язку з великою кількістю пропусків занять.

Для підведення підсумків роботи студентів з дисципліни ставиться загальна оцінка (середня оцінка на користь студентів), яка враховує оцінки кожного виду контролю: оцінювання знань студентів під час лабораторних занять й лабораторних досліджень та захисту робіт; оцінювання знань після самостійного опрацювання теоретичного матеріалу (опитування студентів під час лекцій); проведення письмової модульної роботи (приклад оцінювання наведено в табл. 6).

Таблиця 6

**Приклад оцінювання  
при проведенні підсумкового модульного контролю**

Оцінка знань під час лабораторних занять і лабораторних досліджень та захисту робіт	Оцінка знань після самостійного опрацювання теоретичного матеріалу	Оцінка за письмову модульну роботу	Оцінка підсумкового модульного контролю
1	2	3	4
11	12	12	12
11	11	10	11

1	2	3	4
10	9	10	10
9	9	8	9
8	8	7	8
7	6	7	7
6	6	5	6
5	4	5	5
4	4	4	4
3	3	3	3
2	2	2	2
1	1	1	1
Не з'явився	Не з'явився	Не з'явився	0

Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни 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. 7.

Таблиця 7

**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
1	2		3	4
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



1	2	3	4	5
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. Бройдо В. Л. Вычислительные системы, сети и телекоммуникации : учебник для вузов / В. Л. Бройдо. – 2-е изд. – СПб. : Изд. «Питер», 2003. – 704 с.

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

3. Журавльова І. В. Інформаційні системи міжнародного бізнесу : навч. посібник / І. В. Журавльова, Р. М. Чен. – Харків : Вид. ХНЕУ, 2006. – 452 с.

4. Кирилов А. Т. Реклама в туризме : учебное пособие / А. Т. Кирилов, Е. В. Маслова. – М. : Лекс Стар, 2002. – 112 с.

5. Морозов М. А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. – М. : Академия, 2005. – 240 с.

6. 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.

7. Плотникова Н. И. Комплексная автоматизация туристского бизнеса. Ч. 1 : Информационные технологии в турфирме / Н. И. Плотникова. – М. : Советский спорт, 2001. – 320 с.

8. Плотникова Н. И. Комплексная автоматизация туристского бизнеса. Ч. 2 : Информационные технологии в сфере гостеприимства / Н. И. Плотникова. – М. : Советский спорт, 2001. – 290 с.

9. 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.

10. Устинова Г. М. Информационные системы менеджмента: Основные аналитические технологии в поддержке принятия решений : учебное пособие / Г. М. Устинова. – СПб. : Изд. «ДиаСофтЮп», 2000. – 368 с.

## **11.2. Додаткова**

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

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

13. Кавун С. В. Информационная безопасность в бизнесе : научное издание / С. В. Кавун. – Харьков : Изд. ХНЭУ, 2007. – 408 с.

14. Коновалова Н. В. Введение в ГИС : учебное пособие / Н. В. Коновалова, Е. Г. Капралов. – 2-е изд., испр. и доп. – М., 1997. – 315 с.

15. 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.

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

## **11.3. Ресурси мережі Інтернет**

17. Основы создания баннеров [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://adleo.ru/bannercreating.php>.

18. Сайт НВП «Оберон». – Режим доступа : <http://basa.tav.kharkov.ua>.

19. Web-promotion: что рекламирует предприниматель в Internet? [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://comptech.net.ru/3.html>.

20. Геоінформаційні системи (ГІС) на Report. ru – Режим доступу : <http://gis.report.ru>.

21. Что такое контекстная реклама [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://internet-reklama.net/medijnaja-reclama.php>.

22. Эффективность медийной рекламы [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://internet-reklama.net/medijnaja-reclama.php>.
23. Решения Password Recovery. Абсолютная Key Logger [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://lastbit.com/akl>.
24. Норматив. Професійна нормативно-правова бібліотека. – Режим доступу : <http://normativ.com.ua>.
25. Сайт компанії «Ю-Софт». – Режим доступу : <http://usoft.ru>.
26. Виды деятельности и безопасность [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.activity-tracker.com>.
27. Всеукраїнський бізнес-каталог, каталог українських підприємств, інформація про міста України. – Режим доступу : <http://www.all.biz.ua>.
28. Глобальна система бронювання квитків, готелів, автомобілів та ін. – Режим доступу : <http://www.amadeus.ru>.
29. Наиболее распространенные размеры баннеров в пикселях, используемые в Интернете [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.artweb.com.ua/index9>.
30. Найбільша база даних з описами міст і країн усього світу. – Режим доступу : <http://www.citynet.com>.
31. Геоінформаційні системи [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.dataplus.ru>.
32. Продукти ГІС [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.dataplus.ru/Soft/ESRI/ArcGIS/AV9.htm>.
33. Сайт компанії «Динай». – Режим доступу : <http://www.dinai.com>.
34. Password Recovery. System & Security Система безопасности и программного обеспечения [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.elcomsoft.com/aefedr.html>.
35. Сайт компанії Microsoft, містить й пропонує велику інформацію для туристів і фахівців турбізнесу. – Режим доступу : <http://www.Expedia.com>.
36. Аналітична система для розвитку бізнесу Project Expert Holding [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.expert-systems.com>.
37. Містить інформацію про готелі й готельні мережі. Система пошуку за назвою готелю або адресою. – Режим доступу : <http://www.hotels.net>.
38. InsidePro Password Recovery программного обеспечения. – Режим доступа : <http://www.insidepro.com>.

39. Довідник з міжнародного туризму, що містить відомості про уряди, валюту, турагентства, готелі, місцеві визначні пам'ятки. – Режим доступу : <http://www.inturion.ru>.
40. Keylogger Software. Keylogger програмного забезпечення. – Режим доступу : <http://www.keylogger.net>.
41. Український національний портал Міжнародної інформаційної системи КОМПАСС. – Режим доступу : <http://www.kompass-ukraine.com>.
42. Решения Password Recovery [Электронный ресурс]. – Режим доступу : <http://www.lastbit.com/mso/default.asp>.
43. Сайт інформаційно-аналітичного центра «ЛІГА». – Режим доступу : <http://www.liga.net>.
44. Сайт ЗАО «Информтехнология». – Режим доступу : <http://www.nau.kiev.ua>.
45. Навігатор-онлайн. – Режим доступу : <http://www.naverex.kiev.ua>.
46. Світові центри туризму, корисні для індивідуальних туристів. – Режим доступу : <http://www.nearnet.gnn.com/mkt/travel/center.html>.
47. Сайт компании Overia LTD. Программный комплекс для туристических агентств и туроператоров «Оверия-туризм». – Режим доступу : <http://www.overia-tourism.com>.
48. Сайт Корпорації «Парус». – Режим доступу : <http://www.parus.com.ua>.
49. Информационный сервер о технологиях парольной защиты. Создай свой уникальный пароль. – Режим доступу : <http://www.passwords.ru>.
50. Advanced Office Password Breaker. Гарантированный взлом документов Word и Excel. – Режим доступу : <http://www.passwords.ru/aopb.html>.
51. Сайт інформаційно-аналітичного центру. – Режим доступу : <http://www.pravo-law.kiev.ua/cgi-bin/matrix.cgi/pravo.html>.
52. Сайт компании «ПРО-ИНВЕСТ-КОНСАЛТИНГ». – Режим доступу : <http://www.pro-invest.com/index1>.
53. Система бронювання й продажу квитків. – Режим доступу : <http://www.sirena2000.ru/sirena/about.html>.
54. Все о паролях. Решения Password Recovery [Электронный ресурс]. – Режим доступу : <http://www.soft4you.com/vitas/smartforce.htm>.
55. Главный туристический сервер России. – Режим доступу : <http://www.tourism.ru>.
56. Сайт містить відомості з усіх країн, даються статті з культури, історії, корисні адреси. – Режим доступу : <http://www.travel.net>.

57. Сайт представительства компании Трэвелпорт в России Галилео Интернешнл Сервисез, мировой лидер в области оказания услуг по распределению туристических ресурсов, Глобальная дистрибутивная система бронирования Galileo. – Режим доступа : <http://www.travelport.com/ru>.

58. Віртуальний турист. Туристські довідники (електронні карти, інформація з історії, культури країни, клімату, слайди основних визначних пам'яток, аудіофайли та ін.) – Режим доступу : <http://www.vtourist.com>.

59. О баннерной рекламе [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.webmasterpro.com.ua>.

60. Великий туристський розділ включає інформацію про: готелі, авіакомпанії, прокатні фірми, круїзи, залізничні тури, довідники курсів валют, погоду і т. д. – Режим доступу : <http://www.worldhotel.com>.

61. Інформаційний розділ Всесвітньої туристської організації (ВТО). – Режим доступу : <http://www.world-tourism.org>.

## Зміст

Вступ	3
1. Кваліфікаційні вимоги до студентів, які навчаються за напрямом підготовки «Туризм»	4
2. Тематичний план навчальної дисципліни	7
3. Зміст навчальної дисципліни за модулями та темами	9
4. Плани лекцій	16
5. Плани лабораторних занять	22
6. Самостійна робота студентів	24
7. Контрольні запитання для самодіагностики	33
8. Індивідуально-консультативна робота	39
9. Методики активізації процесу навчання	40
10. Система підсумкового контролю знань студентів	43
11. Рекомендована література	49
11.1. Основна	49
11.2. Додаткова	50
11.3. Ресурси мережі Інтернет	50

Робоча програма навчальної дисципліни «Інформаційно-комунікаційне забезпечення туристичної діяльності» для студентів спеціальності 6.050400 «Туризм» денної форми навчання

Укладачі:

Чен Роза Миколаївна

Відповідальний за випуск

В. С. Пономаренко

Редактор Грицай І.М.

Коректор

План 2011 р. Поз. № 193

Підп. до друку

Формат 60 x 90 1/16

Ум.-друк. арк.