

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ**

ЗАТВЕРДЖЕНО

на засіданні кафедри
підприємництва, торгівлі та
туристичного бізнесу
Протокол № 2 від 04.09.2024 р.

ПОГОДЖЕНО

Проректор з навчально-методичної
роботи



Каріна НЕМАШКАЛО

ГЛОБАЛЬНІ ДИСТРИБ'ЮТОРСЬКІ СИСТЕМИ

робоча програма навчальної дисципліни (РПНД)

Галузь знань	"Сфера обслуговування"
Спеціальність	242 "Туризм і рекреація"
Освітній рівень	Другий (магістерський)
Освітня програма	"Туризм"

Статус дисципліни
Мова викладання, навчання та оцінювання

**обов'язкова
українська**

Розробник:
д.е.н., професор

Олена СУЩЕНКО

Завідувач кафедри
підприємництва,
торгівлі та туристичного
бізнесу

Марина САЛУН

Гарант програми

Володимир ЄРМАЧЕНКО

Харків
2025

ВСТУП

Використання сучасних інформаційних технологій у сфері туризму набуває все більшого значення у зв'язку з динамічними змінами у середовищі функціонування підприємства, яке з часом стає все більш мінливим та невизначеним по відношенню до підприємства. Туристична діяльність і інформація нероздільні. Рішення про поїздку приймається, як правило, на основі інформації, так само, як і вибір авіаперевізника чи бронювання номеру у готелі.

Для успішної діяльності туристичного підприємства важливо використовувати достовірну та актуальну інформацію, тим більше, коли від неї залежить результат діяльності самого підприємства.

Глобалізація суспільних процесів, активна інтеграція України у світову економічну систему зумовлює появу потреби у використанні сучасних інформаційних систем у туристичній сфері. Використання глобальних дистриб'юторських систем є важливим фактором в успішній діяльності туристичних підприємств, що також дозволяє просувати туристичний продукт на національний та міжнародний ринок послуг. Сфера туризму вимагає застосування систем, які за найкоротший проміжок часу можуть надати відомості про доступність транспортних засобів, забезпечити швидке резервування, вирішення ряду питань в момент надання туристичних послуг.

Туристична сфера та використання глобальних дистриб'юторських систем, в сучасних умовах, є нероздільними. Ефективність роботи підприємств сфери послуг суттєво залежить від їх розвитку та дозволяє розміщувати свої пропозиції в єдиному інформаційному полі туристичної системи та оперативно управляти ними.

Автоматизація діяльності туристичного підприємства передбачає використання сучасних інформаційних систем, що дозволяють не лише оптимізувати роботу, але й забезпечувати інформаційну підтримку та приймати ефективні управлінські рішення.

Метою вивчення дисципліни є формування у здобувачів теоретичних знань та набуття практичних навичок у сфері бронювання послуг, які надаються підприємствами туристичного, готельного та авіа бізнесу.

Завданнями навчальної дисципліни є:

засвоєння теоретичних засад наукових досліджень щодо структури, принципів роботи та можливостей GDS у туристичній галузі.

оволодіння практичними навичками щодо роботи з глобальними системами бронювання (Amadeus, Sabre, Galileo тощо) а також аналіз ефективності їх використання у туристичній сфері та їхнього впливу на розвиток ринку туристичних послуг.

Об'єктом вивчення дисципліни є системи бронювання та управління туристичними послугами (Amadeus, Sabre, Galileo, Worldspan), процеси взаємодії між туристичними компаніями, готелями, авіакомпаніями та клієнтами через GDS, принципи автоматизації та цифровізації сфери послуг.

Предметом навчальної дисципліни є глобальні дистриб'юторські системи (GDS) як технологічна основа бронювання туристичних, готельних та авіаційних послуг, їхні функціональні можливості, структура та особливості використання в сфері послуг.

Результати навчання та компетентності, які формує навчальна дисципліна визначено в табл. 1.

Результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач вищої освіти
РН 3	ЗК1
РН 3	СК 2, СК 5, СК 7
РН 8	СК 6

РН3. Застосовувати сучасні цифрові технології, методи та інструменти дослідницької та інноваційної діяльності для розв'язання складних задач у сфері туризму та рекреації.

РН8. Управляти процесами в суб'єктах індустрії туризму та рекреації на різних ієрархічних рівнях, які є складними, непередбачуваними і потребують нових стратегічних підходів.

ЗК1. Здатність до організації, планування, прогнозування результатів діяльності.

СК2. Здатність планувати і виконувати наукові та/або прикладні дослідження у сфері туризму та рекреації.

СК5. Здатність оперувати інструментами збору, обробки інформації, аналізувати та управляти туристичною інформацією.

СК6. Здатність до аналізу, прогнозування, планування бізнес-процесів та геопросторового планування у сфері туризму та рекреації.

СК7. Здатність розробляти та впроваджувати інновації в діяльності суб'єктів туристичного ринку

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Змістовий модуль 1

Глобальні дистриб'юторські системи: теоретичні основи

Тема 1. Теоретичні аспекти використання глобальних дистриб'юторських систем

1.1. Сутність глобальних дистриб'юторських систем

Історія виникнення. Етапи розвитку сучасних інформаційних систем. Визначення глобальних дистриб'юторських систем (ГДС). Значення та роль ГДС у діяльності підприємств туристичної сфери.

1.2. Інтернет-технології у сфері туризму

Основні канали збуту сфери послуг. Інтернет-технології резервування та бронювання послуг. Порівняння каналів дистриб'юторських систем: сайти-агрегатори, сайти-пошуковики, сайти авіакомпаній.

1.3. Характеристика основних глобальних дистриб'юторських систем

Сутність та особливості використання ГДС SABRE. Сутність та особливості використання ГДС GALILEO. Сутність та особливості використання ГДС GABRIEL. Сутність та особливості використання ГДС AMADEUS.

Тема 2. Основи роботи у глобальних дистриб'юторських системах

2.1. Початок роботи у ГДС

Графічна сторінка. Командна сторінка. Smart Keys: створення, копіювання, модифікація, анулювання, запуск та допомога у роботі, завершення роботи.

2.2. Особливості входу/виходу у роботу з ГДС

Основний код для входу. Робочі області. Таблиця статусу робочої області.

2.3. Інформаційна база роботи ГДС

Введення перегляду інформації. Інформація щодо авіакомпанії. Коди країн та їх значення. Інформація про аеропорт. Розшифрування кодів. Інформація про погоду.

2.3. Кодування інформації

Коди аеропортів та їх використання. Кодування назв міст/країн/аеропортів. Назви авіакомпаній. Типи само льотів. Мінімальний час стику авіап перевезень.

Тема 3. Тиматік та інформація щодо рейсів

3.1. Вибір та створення маски

Сутність та характеристика маски для візової інформації. Маска для інформації щодо довідок. Маска для загальної інформації.

3.2. Інформація про рейси

Розподіл типів рейсів. Індикатор доступу авіакомпанії у системі. Локатор запису. Запит екрану наявності місць. Точки стикування. Семиденний пошук.

1.3 Визначення наявності екранів

Екран кращого перевізника. Екран наявності місць для двох пар міст. Зміна запити наявності. Прямий доступ. Екран розкладу. Інформація про рейс.

Змістовий модуль 2.

Створення та робота з бронюваннями у глобальних дистриб'юторських системах

Тема 4. Створення бронювання

4.1. Елемент імені та маршруту

Додаткове місце. Багаж у салоні. Особливості роботи з авіакомпаніями, які мають різні типи доступу. Прямий продаж.

4.2. Оцінка ефективності сегментів

Сегмент очікування та перепідтвердження. Пасивні та невидимі сегменти.

Дитина без супроводу. Об'єднані сегменти. Сегмент з відкритою датою вильоту. Сегмент з невизначеною датою вильоту. Контактний елемент. Тікетинг. Елемент «отримано від». Транзакції ігнорування. Комбінування елементів PNR (Passenger Name Record). Запит спеціального обслуговування. Попередня інформація про пасажирів. Ремарки. Додатковий елемент. Екран карти місць.

Тема 5. Виклик та модифікація Passenger Name Record

5.1 Виклик PNR з архіву

Список бронювань офісу. Анулювання запиту, що оброблюється. Пошук списку пасажирів на рейс. Пошук PNR за окремими параметрами.

5.2. Модифікація елементів

Анулювання елементів PNR. Коректування імені пасажирів. Зміна імені пасажирів. Модифікація сегментів. Зміна елементів PNR. Клас бронювання та дата. Передача права бронювання. Елемент безпеки PNR. Розділення PNR. Копіювання бронювання.

Тема 6. Групові бронювання

6.1. Елементи бронювання

Продаж місць для групи. Груповий елемент імені. Груповий елемент SSR. Анулювання імен. Видалення імен пасажирів. Історія PNR.

6.2. Банк черг

Обробка банку черг та основні транзакції. Бронювання. Додавання та видалення черги.

Тема 7. Тарифи та дисплеї тарифів у глобальних дистриб'юторських системах

7.1. Основні транзакції у роботі з тарифами

Транзакції для запиту визначеного тарифу. Транзакції для розрахунку тарифу. Курс обміну та конвертація валюти в ГДС. Розрахунок тарифів за милями. Розрахунок над нормованого багажу.

7.2. Опції дисплеїв тарифів

Комбінування опцій дисплеїв тарифів. Коди знижок. Правила тарифів. Додаткові запити.

7.3. Інформаційний розрахунок тарифів

Опції інформаційного розрахунку. Сегменти зупинок, трансферу та наземного транспортування. Знижки для пасажирів при інформаційному розрахунку тарифів. Розрахунок тарифів одночасно для декількох категорій пасажирів.

Тема 8. Розрахунок маршруту та додаткові функції у роботі з глобальними дистриб'юторськими системами

8.1. Розрахунок маршруту

Опції розрахунку.

8.2. Найкращий тариф

Функція Best Buy з автоматичним перебронюванням. Відображення найкращого можливого тарифу та опції.

8.3. Контроль якості

Тимчасово-збережений білет (TST). Типи TST. Екран TST. Діагностика тарифу. Елементи ремарок до тарифу. Форми оплати. Розмір комісійних.

Перелік лабораторних занять / завдань за навчальною дисципліною наведено в табл. 2.

Таблиця 2

Перелік лабораторних занять

Назва завдання	Зміст
<i>Тема 1. Теоретичні аспекти використання глобальних дистриб'юторських систем.</i>	
<i>Міні-лекція</i>	Питання «Сучасне використання глобальних дистриб'юторських систем»
<i>Лабораторне завдання 1.1</i>	Кейс-стаді: "Використання сучасних інтернет-технологій у сфері обслуговування».
<i>Тема 2. Основи роботи у глобальних дистриб'юторських системах</i>	
<i>Міні-лекція</i>	«ГДС чи сайт компанії: яке майбутнє у систем бронювання»
<i>Лабораторне завдання 2.1</i>	"Інформаційна база роботи в ГДС
<i>Тема 3. Тиматік та інформація щодо рейсів</i>	
<i>Лекція проблемного характеру</i>	Кейс "Індикатор доступу авіакомпанії у системі". Презентація результатів роботи в малих групах
<i>Лабораторне завдання 3.1</i>	"Інформаційна база рейсів. Робота з екраном наявності місць
<i>Домашнє завдання 3.2</i>	<i>Презентація</i> результатів роботи в малих групах з домашнього компетентнісно-орієнтованого завдання.
<i>Тема 4. Створення бронювання</i>	
<i>Лекція проблемного характеру</i>	Лекція проблемного характеру з питання "Пасивні та невидимі сегменти у ГДС". Банк візуального супроводу за темою.
<i>Лабораторне завдання 4.1</i>	"Створення елементів імені та маршруту. Тікетин"
<i>Тема 5. Виклик та модифікація Passenger Name Record</i>	
<i>Міні-лекція</i>	Міні-лекція з питання "Анулювання бронювань: основні проблеми". Презентація результатів роботи в малих групах
<i>Лабораторне завдання 5.1</i>	Модифікація елементів Passenger Name Record
<i>Тема 6. Групові бронювання</i>	
<i>Лекція проблемного характеру</i>	Питання " Додавання та видалення черги у ГДС". Банк візуального супроводу за темою.
<i>Лабораторне завдання 6.1</i>	Кейс-стаді: «Елементи бронювання. Банк черг "
<i>Тема 7. Тарифи та дисплеї тарифів у глобальних дистриб'юторських системах</i>	
<i>Міні-лекція</i>	Міні-лекція з питання " Коди знижок: основні типи". Презентація результатів роботи в малих групах
<i>Лабораторне завдання 7.1</i>	"Транзакції у роботі з тарифами. Інформаційний розрахунок тарифів "
<i>Тема 8. Розрахунок маршруту та додаткові функції у роботі з глобальними дистриб'юторськими системами</i>	
<i>Міні-лекція</i>	Міні-лекція з питання " Діагностика тарифу. Форми оплати". Презентація результатів роботи в малих групах. Банк візуального супроводу за темою.
<i>Лабораторне завдання 8.1</i>	Найкращий тариф. Контроль якості "

Перелік самостійної роботи за навчальною дисципліною наведено в табл. 3

Таблиця 3

Перелік самостійної роботи

Назва теми та / або завдання	Зміст
Тема 1 - 8	Вивчення лекційного матеріалу та нормативної бази України
Тема 1 - 8	Підготовка до лабораторних занять
Тема 1 - 8	Виконання індивідуальних завдань з використанням програмного забезпечення
Тема 3, 8	Підготовка до колоквиуму

Кількість годин лекційних, лабораторних занять та годин самостійної роботи наведено в робочому плані (технологічній карті) з навчальної дисципліни.

Методи навчання та викладання

У процесі викладання навчальної дисципліни для набуття визначених результатів навчання, активізації освітнього процесу передбачено застосування таких методів навчання, як:

Словесні (лекція (Тема 3), проблемна лекція (Тема 1,4, 6), міні-лекція (Тема 2,5,7,8)).

Наочні (демонстрація (Тема 1-8)).

Лабораторні (лабораторна робота (Тема 1 – 8), кейс-метод (Тема 3).

ФОРМИ ТА МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ

Система оцінювання сформованих компетентностей у здобувачів враховує види занять, які згідно з програмою навчальної дисципліни передбачають лекційні, лабораторні заняття, а також виконання самостійної роботи. Університет використовує 100 бальну накопичувальну систему оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти. Контрольні заходи включають:

- поточний контроль, що здійснюється протягом семестру під час проведення лекційних, лабораторних занять і оцінюється сумою набраних балів (максимальна сума – 60 балів; мінімальна сума, що дозволяє здобувачу скласти іспит, – 35 балів);
- модульний контроль, що проводиться з урахуванням поточного контролю за відповідний змістовий модуль і має на меті інтегровану оцінку результатів навчання здобувача після вивчення матеріалу з логічно завершеної частини дисципліни – змістового модуля;
- підсумковий/семестровий контроль, що проводиться у формі іспиту,

відповідно до графіку навчального процесу.

Поточний контроль з даної навчальної дисципліни проводиться в таких формах:

- індивідуальні завдання за темами заняття; загальна кількість балів – 16;
- виконання лабораторних завдань (по 2 бали за теми № 1 та 8; за теми 2-7 по 1 балу; усього – 10);
- презентації результатів самостійної роботи на лабораторних заняттях за темами № 1-8; максимальна оцінка за кожну – 3 бали (усього 24 бали за семестр).

Модульний контроль з даної навчальної дисципліни проводиться у формі колоквиуму. Колоквиум за перший модуль включає теми № 1-3; за другий модуль включає теми № 4-8. Структура колоквиуму: 1) теоретичне питання (максимальна оцінка – 2 бали); 2) Лабораторне завдання (максимальна оцінка 3 бали). Усього за 1 колоквиум 5 балів, за семестр – 10.

Самостійна робота здобувача включає: опрацювання теоретичних основ прослуханого лекційного матеріалу; вивчення окремих тем або питань, що передбачені для самостійного опрацювання; виконання домашніх завдань; підготовка до лабораторних занять; підготовка до колоквиуму; пошук (підбір) джерел для підготовки презентацій за заданою тематикою та виконання індивідуальних завдань з використанням програмного забезпечення.

Порядок оцінювання завдань самостійної роботи передбачає отримання балів відповідно до форм та методів навчання протягом вивчення дисципліни.

Підсумковий контроль знань та компетентностей здобувачів з навчальної дисципліни здійснюється на підставі проведення іспиту, завданням якого є перевірка розуміння здобувачем програмного матеріалу в цілому, логіки та взаємозв'язків між окремими розділами, здатності творчого використання накопичених знань, вміння формулювати своє ставлення до певної проблеми навчальної дисципліни тощо.

Екзаменаційний білет охоплює програму дисципліни і передбачає визначення рівня знань та ступеня опанування здобувачами компетентностей.

Екзаменаційний білет складається з трьох частин (типів завдань), кожна з яких оцінюється окремо, а сума результатів є загальною оцінкою. У випадку дробової суми округлення проводиться на користь студента. Максимальна можлива оцінка – 40 балів.

Екзаменаційний білет включає:

1 завдання – теоретичне. Містить 1 теоретичне питання. Студент отримує найвищий бал, якщо розкрито не лише суто теоретичну частину (тобто демонструється здатність до вивчення та переказу матеріалу), а й запропоновані нові підходи до вирішення проблеми, висвітлені дискусійні моменти тощо. *Завдання оцінюється у 10 балів.*

2 завдання – діагностичне. На підставі отриманих під час аудиторної та самостійної роботи знань, вмінь та навичок студент повинен навести відповідь на визначене завдання. Завдання вважається виконаним, якщо студент правильно розкрив сутність завдання та всі його елементи. *Завдання оцінюється у 10 балів.*

3 завдання – аналітичне. Має на меті оцінити вміння студента використовувати набуті знання та навички шляхом виконання бронювання. Найвищий бал передбачає правильно проведені кодування та вірно створене бронювання, наявність висновків. Висновки повинні бути чіткими та містити конкретні рекомендації. *Завдання оцінюється у 20 балів.*

Типовий приклад екзаменаційного білету

ЕКЗАМЕНАЦІЙНИЙ БІЛЕТ № 1

ЗАВДАННЯ 1 (теоретичне, 10 балів)

Створення та робота з бронюваннями у глобальних дистриб'юторських системах.

ЗАВДАННЯ 2 (діагностичне, 10 балів)

1. У зазначеному місті немає аеропорту. Вкажіть найближче місто, в якому аеропорт є: Munich (USA, North Dakota).
2. Які міста / аеропорти мають наступні коди: YXF?
3. Яким авіакомпаніям належать наступні коди: KL?
4. Яким країнам належать наступні коди: NL?
5. Знайдіть у Системі коди наступних міст / аеропортів: Seattle.
6. Знайдіть у Системі коди наступних міст / аеропортів: Springfield (USA, Missouri).
7. Розшифруйте наступні коди літаків: LCH.
8. Вкажіть коди наступних авіакомпаній: Lufthansa.
9. Вкажіть коди наступних країн: Швейцарія.
10. Вкажіть коди наступних штатів / провінцій: Кентуккі (США).

ЗАВДАННЯ 3 (аналітичне, 20 балів)

Пасажир Андрій Петров, бронює переліт для себе і дружини Марини. Інформація для бронювання: 10 червня Мюнхен - Чикаго; 30 червня повертаються з Чикаго-Мюнхен. Внесіть паспортні дані (придумайте самі). Домашній контактний телефон для пасажирів - 530-12-69. Квитки будуть куплені за 5 днів до вильоту. Збережіть бронювання. Будь ласка, розділіть раніше створену бронювання і зробіть наступні зміни: Андрій буде повертатися з Чикаго 30 липня. Так само на зворотному шляху, він буде везти кішку. Зробіть запит на її перевезення в салоні. Інна на зворотному шляху затримується у Чикаго і буде вилітати з нього 7 липня. Забронюйте місця в салоні, біля вікна - там де це доступно.

Внесіть локатор запису: _____

Результат семестрового іспиту оцінюється в балах (максимальна кількість – 40 балів, мінімальна кількість, що зараховується, – 25 балів) і проставляється у відповідній графі екзаменаційної "Відомості обліку успішності".

Здобувача слід вважати атестованим, якщо сума балів, одержаних за

результатами підсумкової/семестрової перевірки успішності, дорівнює 100. Мінімально можлива кількість балів за поточний і модульний контроль упродовж семестру – 60. Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни розраховується з урахуванням балів, отриманих під час поточного контролю за накопичувальною системою. Сумарний результат у балах за семестр складає: "60 і більше балів – зараховано", "59 і менше балів – не зараховано".

Більш детальну інформацію щодо системи оцінювання наведено в робочому плані (технологічній карті) з навчальної дисципліни.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна

1. CRM та GDS системи в туризмі : навчально-методичний посібник для самостійного вивчення навчальної дисципліни здобувачами вищої освіти спеціальності 242 Туризм освітня програма «Туризм» / Ю. В. Карпенко, О. О. Тараненко. – Полтава : ПУЕТ, 2023. – 149 с.

2. Проектування додатків для мобільних пристроїв : навчальний посібник / О. І. Пушкар, Є. М. Грабовський; Харківський національний економічний університет ім. С. Кузнеця. —Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2023. — 166 с. URL: <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/30156>.

Додаткова

3. Розвиток туризму в умовах цифровізації економіки [Електронний ресурс]: монографія / О. А. Сущенко, Н. А. Дехтяр, О. П. Клок та ін. ; за заг. ред. д-ра екон. наук, професора О. А. Сущенко. – Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2023. – 201 с. <http://www.repository.hneu.edu.ua/bitstream/123456789/32801/1/2023-Сущенко%20О%20А%2с%20Дехтяр%20Н%20А%2с%20Клок%20О%20П%20та%20ін.pdf>

4. Сущенко, О., & Погуда, О. (2024). Аналіз факторів розвитку ринку пасажирських авіаперевезень у сфері туризму. *Науковий журнал «Економіка і регіон»*, (1 (92), 168-173. [https://doi.org/10.26906/EiR.2024.1\(92\).3325](https://doi.org/10.26906/EiR.2024.1(92).3325)

5. Погуда Н. В. Туризм 2022 року: аналіз та перспективи розвитку / Н. В. Погуда, О. О. Стрижак // Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Економіка і управління. – 2023. – Т. 34 (73). - № 1. - С. 23-32. URL: <https://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/32865>

6. Стрижак О. О. Тенденції та перспективи розвитку міжнародного ділового туризму / О. О. Стрижак, С. Д. Чайковський // Економіка та суспільство. - 2024. № 60. URL: <https://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/32990>

Інформаційні ресурси

7. Офіційний сайт Amadeus [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://amadeus.com>.

8. Galileo (Travelport platform) website [Електронний ресурс] – Режим

доступу до ресурсу: <https://www.travelport.com>

9. Всесвітня туристична організація (ВТО). – Режим доступу: <http://www.world-tourism.org>

10. Система інтернет-бронювання житла. - Режим доступу: <http://www.booking.com>.

11. Система порівняння авіарейсів. – Режим доступу: <https://www.skyscanner.com.ua/>

12. Online Travel Training (OTT): Платформа з GDS-курсами для Amadeus, Sabre, Galileo. - Режим доступу: <https://www.onlinetraveltraining.com/uk/gds/>

13. Глобальні дистриб'юторські системи (ПНС курс). – Режим доступу: <https://pns.hneu.edu.ua/enrol/index.php?id=6791#section-0>