

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІЛКИ
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Вищого навчального
закладу Укоопспілки
«Полтавський університет
економіки і торгівлі»
18 квітня 2019 року № 88-Н

Форма № П-2.03

Кафедра документознавства та інформаційної
діяльності в економічних системах

ПРОГРАМА
навчальної дисципліни
**«Інформаційне забезпечення
туризму»**

з підготовки здобувачів
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

Галузь знань	24 Сфера обслуговування <i>(код і назва)</i>
Спеціальність	242 Туризм <i>(код і назва)</i>
Спеціалізація (за наявності)	- <i>(код і назва)</i>
Освітня програма	Туризм <i>(назва)</i>

Полтава 2019 рік

Укладачі програми:

Білоусько Т.М., к. е. н., доцент кафедри документознавства та інформаційної діяльності в економічних системах Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»;

Денисенко Н.Г., старший викладач кафедри документознавства та інформаційної діяльності в економічних системах Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»

Рецензенти програми:

Бакало Н.В., к.е.н., доцент, доцент кафедри туризму та адміністрування Національного університету «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»;

Білан Н.В., директор Державного історико-культурного заповідника «Поле Полтавської битви»

Програму навчальної дисципліни схвалено і обговорено на засіданні кафедри документознавства та інформаційної діяльності в економічних системах

Протокол засідання кафедри від 5 листопада 2019 р., № 4

Завідувач кафедри документознавства та інформаційної діяльності в економічних системах
д.і.н., професор.

_____ Т.В. Оніпко
(підпис)

ПОГОДЖЕНО:

Гарант освітньої програми «Туризм»,
к.е.н.

_____ Ю. В. Карпенко
(підпис)

ПОГОДЖЕНО:

Голова науково-методичної ради,
д.е.н., професор.

_____ Н. С. Педченко
(підпис)

КОРОТКА АНОТАЦІЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Навчальна дисципліна «Інформаційне забезпечення туризму» передбачає набуття студентами теоретичних знань і практичних навичок з питань використання інформаційних технологій та систем, інтернет-технологій, програмних продуктів наскрізної автоматизації різних рівнів бізнес-процесів туристичної галузі, а саме, готелів та ресторанів.

Учебная дисциплина «Информационное обеспечение туризма» предусматривает приобретение студентами теоретических знаний и практических навыков по вопросам использования информационных технологий и систем, интернет-технологий, программных продуктов сквозной автоматизации разных бизнес-процессов туристической отрасли, а именно, гостиниц и ресторанов

Educational discipline the «Dataware of tourism» envisages acquisition the students of theoretical knowledge and practical skills on questions the use of information technologies and systems, internet-technologies, software products of through automation of different levels of business processes of tourist industry, namely, hotels and restaurants.

ВСТУП

Програма навчальної дисципліни «Інформаційне забезпечення туризму» укладена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності «Туризм» освітня програма Туризм, затвердженої наказом по університету від 22 березня 2019 р., № 60.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є методи і засоби застосування інформаційних технологій та систем, що сприяють організації туристичного бізнесу на сучасному рівні.

Метою дисципліни є формування у студентів системи знань про сучасні інформаційні технології та системи, що спрямовані на досягнення успіху та конкурентноспроможності в туристичній галузі.

Програмні компетентності відповідно до освітньо-професійної програми:

загальні: здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя (K02); здатність діяти соціально відповідально та свідомо (K03); здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу (K04).

спеціальні, фахові, предметні: знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності (K15); здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях (K16); розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного (K20); здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку (K25); здатність діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства (K29).

Програмні результати навчання відповідно до освітньо-професійної програми. В результаті освоєння дисципліни студент повинен:

знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук (ПР02);

ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися (ПР08);

організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості/норм безпеки (ПР09);

адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях (ПР18);

професійно виконувати завдання в невизначених та екстремальних ситуаціях (ПР22).

Навчальна дисципліна є обов'язковою у відповідності до навчального плану.

Форма підсумкового контролю знань – екзамен.

ПРОГРАМНИЙ ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Модуль 1. Інформаційні технології та системи туристичного бізнесу

Тема 1. Роль інформаційного забезпечення туристичного бізнесу

Поняття інформаційних технологій (ІТ) та систем (ІС). Зміст та призначення ІТ та ІС. Основні складові ІТ. Значення і особливості інформаційного забезпечення. Взаємозв'язок організацій готельного та ресторанного господарства та ІС. Стратегічна роль ІТ та ІС у готельно-ресторанному бізнесі.

Тема 2. Види сучасних інформаційних технологій та систем туризму

Сучасний інструментарій управління єдиним інформаційним полем. Класифікація ІС управління діяльністю готелів та ресторанів. Мережні ІТ та глобальна мережа Інтернет. Комунікаційні процеси. Поняття взаємопов'язаних систем комп'ютерних та комунікаційних технологій. Системи управління бізнес-процесами готелів та ресторанів на базі інформаційно-обчислювальних мереж.

Інструментарій формування постійної клієнтури ресторанів, готелів та розважальних комплексів, організації розрахунків з клієнтами, використання різних типів рахунків клієнтів (індивідуальних, родинних та корпоративних) та управління рахунками, забезпечення можливості начислення пакетів дотацій і предоставлення різних знижок..

Тема 3. Системи автоматизації діяльності готелів

Особливості автоматизації діяльності у готельних комплексах. Концепції впровадження автоматизованих систем. Переваги автоматизованих системи управління. Спектр функціональних можливостей комплексних автоматизованих систем управління готелем. Системи автоматизації служби прийому та розміщення гостей. Системи централізованого бронювання. Централізована ІС по клієнтах. Системи електронних замків для готелів. Системи автоматизації відділу

продажу та маркетингу. Системи планування та прогнозування. Системи управління якістю обслуговування. Системи оптимізації прибутку. Системи управління заходами. Системи обліку та тарифікації телефонних переговорів. Системи автоматизації діловодства. Автоматизація управління персоналом готелю.

Тема 4. Автоматизовані системи управління діяльністю ресторанів

Особливості автоматизації діяльності у ресторанних комплексах. Спектр функціональних можливостей комплексних автоматизованих систем управління рестораном. Класифікація програм касових апаратів та устаткування торгових приміщень підприємств ресторанного господарства. Системи повного обліку обігу товарів та блюв, формування калькуляційних карт, розрахунку собівартості блюв та формування поточного меню. Системи автоматизованої обробки інформації замовлень, обліку залишків на складах та у виробництві, розрахунків із постачальниками та клієнтами. Системи оперативного контролю діяльності ресторану. Локальні дисконтно-платіжні системи. Автоматизація управління персоналом ресторану.

Модуль 2. Застосування інтернет-технологій та інтегрованих систем інформаційних технологій у туризмі

Тема 5. Застосування інтернет-технологій у туристичній галузі

Методи проведення та оцінювання рекламної кампанії в Інтернет. Засоби підвищення рекламної ефективності в Інтернет. Основні функції Web-вузла готелю та ресторану. Сучасні системи Інтернет-бронювання. Застосування Інтернет-технологій для збору, аналізу та розподілу інформації, що направлена на забезпечення інтересів готелів та ресторанів при організації та здійсненні закладами міста з іншими готелями та ресторанами.

Тема 6. Інтегровані системи інформаційних технологій в туризмі

Класифікація сучасних корпоративних інформаційних систем кла-

сів MRP, ERP, CRM. Особливості функціонування систем класу MRP. Особливості функціонування систем класу ERP. Особливості функціонування систем класу CRM. Приклади систем класів MRP, ERP, CRM, що представлені на українському ринку. Перспективи розвитку КІС. Основне призначення й функції КІС MS Dynamics CRM 4.0.

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Основні

1. Гордієнко І. В. Інформаційні системи і технології в менеджменті : навч.- метод. посібник для самост. вивч. дисц. / І. В. Гордієнко. – 2-ге вид., перероб. і доп. – Київ : КНЕУ, 20013. – 259 с.
2. Журавльова І. В. Інформаційні системи міжнародного бізнесу : навч. посібн. / І. В. Журавльова, Р. М. Чен. – Харків : Вид. ХНЕУ, 2016. – 452 с.
3. 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. – Київ : КНЕУ, 2013. – 352 с.
4. Ситник В. Ф. Системи підтримки прийняття рішень : навч. посібн. / В. Ф. Ситник. – Київ : КНЕУ, 2014. – 614 с.
5. Скотт Дж. Microsoft Dynamics CRM 4 для чайників / Скотт Джозел, Ли Девід, Вейсс Скотт ; пер. с англ. – Москва : ООО "ИД Вільямс", 2009. – 368 с. : ил.
6. Інформаційні системи та технології : лабораторний практикум / І. В. Журавльова, Р. М. Чен, О. В. Ананьїна, О. В. Цурихин. – Харків : Вид. ХНЕУ, 2015. – 304 с.

Додаткові

7. Галасюк С.С. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності : Навч. посіб. Реком. МОНмолодьспорту України / С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов. – Київ : ЦУЛ, 2013. – 178 с.
8. Кампов Н.С. Організація туризму (Організація туристичних подорожей): конспект лекцій / Н. С. Кампов. – Мукачево : МДУ, 2012.
9. Кифяк, В. Ф. Організація туризму: Навч. посібник. Реком. МОНУ для студ. ВНЗ / В. Ф. Кифяк. – Чернівці: Книги-XXI, 2011. – 344 с.
10. Мальська М.П. Організація та планування діяльності туристичних підприємств: теорія та практика: Навч. посібник /М.П.Мальська, О. Ю. Бордун. – Київ : ЦУЛ, 2012.
11. Михайліченко Г.І. Організація туристичних подорожей : навч. посіб. / Г. І. Михайліченко, А. Ю. Єременко. – Київ : КНТЕУ, 2011. – 392 с.
12. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : Підручник для ВНЗ. Затв. МОНУ / Т. Г. Со-

кол. – Київ : Альтерпрес, 2009. – 447 с.

Електронні ресурси

13. Великий туристський розділ, який включає наступну інформацію про: готелі, авіакомпанії, прокатні фірми, круїзи, залізничні тури, довідники курсів валют, погоду та ін. – Режим доступу: <http://www.worldhotel.com/>.
14. Віртуальний турист. Туристські довідники (електронні карти, інформація з історії, культури країни, кліматі, слайди основних визначних пам'яток, аудіофайли та ін.). – Режим доступу : <http://www.vtourist.com/>.
15. Всеукраїнський бізнес-каталог, каталог українських підприємств, інформація про міста України. – Режим доступу : <http://www.all.biz.ua/>.
16. Глобальна система бронювання квитків, готелів, автомобілів й ін. – Режим доступу : <http://www.amadeus.ru/>.
17. Ефективність медійної реклами [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://internet-reklama.net/medijnaja-reclama.php/>.
18. Інформаційний розділ Всесвітньої туристської організації (ВТО). – Режим доступу : <http://www.world-tourism.org/>.
19. Інформація про готелі й готельні мережі. Система пошуку за назвою готелю або адресою. – Режим доступу : <http://www.hotels.net/>.
20. Сайт з інформацією з усіх країн, статтями з культури, історії, корисними адресами. – Режим доступу : <http://www.travel.net/>.
21. Сайт Бітрікс24 – автоматизація бізнес-процесів. – Режим доступу : <https://www.bitrix24.ua/>
22. Сайт компанії "Оберон". – Режим доступу : <http://basa.tav.-kharkov.ua/>.
23. Сайт корпорації "Парус". – Режим доступу : <http://www.parus.com/>.
24. Сайт світового центру туризму, корисний для індивідуальних туристів. – Режим доступу : <http://www.nearnet.gnn.com/mkt/travel/center.html>.