

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
МИКОЛАЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Навчально-науковий інститут економіки та управління
Факультет менеджменту

Кафедра економічної кібернетики і математичного моделювання

ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ ТА ТЕХНОЛОГІЇ В ТУРИЗМІ

Методичні вказівки та завдання

до практичних занять для здобувачів вищої освіти освітнього ступеня
«Молодший бакалавр» освітньо-професійної програми «Туризм»
спеціальності 242 «Туризм» денної форми навчання

Миколаїв
2021

Друкується за рішенням науково-методичної комісії факультету менеджменту Миколаївського національного аграрного університету від 30.08.2021 року, протокол № 1.

Укладачі:

- О. В. Шибаніна – д-р екон. наук, професор, професор кафедри економічної кібернетики і математичного моделювання, Миколаївський національний аграрний університет;
- Н. С. Ручинська – канд. пед. наук, доцент, доцент кафедри економічної кібернетики і математичного моделювання, Миколаївський національний аграрний університет;
- В. П. Клочан – канд. екон. наук, доцент, завідувач кафедри економічної кібернетики і математичного моделювання, Миколаївський національний аграрний університет;
- І. В. Клочан – д-р екон. наук, доцент, доцент кафедри економічної кібернетики і математичного моделювання, Миколаївський національний аграрний університет;
- С. І. Тищенко – канд. пед. наук, доцент, доцент кафедри економічної кібернетики і математичного моделювання, Миколаївський національний аграрний університет;
- В. О. Крайній – канд. екон. наук, в.о. доцента кафедри економічної кібернетики і математичного моделювання, Миколаївський національний аграрний університет;
- І. І. Хилько – старший викладач кафедри економічної кібернетики і математичного моделювання, Миколаївський національний аграрний університет.

Рецензенти:

- Є. В. Сіденко – канд. тех. наук, доцент, заступник завідувача кафедри інтелектуальних інформаційних систем, Чорноморський національний університет імені Петра Могили;
- Ю. В. Волосяк – канд. тех. наук, доцент, завідувач кафедри інформаційних систем і технологій, Миколаївський національний аграрний університет.

© Миколаївський національний аграрний університет, 2021

ЗМІСТ

Вступ	4
Змістовий модуль 1. Розвиток інформаційних систем та технологій у туризмі.....	5
Практична робота №1. Сучасний стан і тенденції розвитку інформаційних систем.....	5
Практична робота №2. Інформаційні технології у системах управління діяльністю туристичної організації	9
Змістовий модуль 2. Впровадження й використання інформаційних систем та технологій у туризмі.....	10
Практична робота №3. Геоінформаційні системи, цифрова картографія й геоінформаційні технології в організації туризму	10
Практична робота №4. Сучасні системи електронного бронювання й резервування	11
Практична робота №5. Технології мультимедіа та віртуальної реальності в туризмі	12
Практична робота №6. Реклама туризму в Інтернеті. Інформаційний маркетинг і перспективи розвитку електронної торгівлі.....	13
Практична робота №7. Сучасні інформаційні системи менеджменту в туристичній діяльності.....	13
Література.....	15

ВСТУП

Необхідною умовою підвищення конкурентоспроможності на сьогодні в галузі туристської індустрії стає впровадження та застосування всієї різноманітності інформаційних систем та технологій від спеціалізованих програмних продуктів по управлінню офісом, мультимедійних систем, інтегрованих комунікаційних мереж до глобальних систем бронювання.

Важливо розуміти, що інформаційні системи безпосередньо підтримують практично всі аспекти професійної діяльності в туризмі в таких функціональних областях, як бухгалтерський облік, фінанси, управління трудовими ресурсами, маркетинг і управління виробництвом, облік та моніторинг ресурсної бази, реалізація продукту та послуг, реклама тощо.

Серед принципів роботи туристських компаній в епоху повсюдної комп'ютеризації має місце досить зрозумілий момент – залучення професійних кадрів. Професійна кваліфікація тур агентів, менеджерів по туризму тощо буде прямо впливати на ефективність їхньої діяльності, на реалізацію корпоративних планів, на розвиток та процвітання підприємства. Тому, *метою даної навчальної дисципліни є:* формування необхідних теоретичних знань та практичних навичок щодо побудови сучасних інформаційних систем, їх раціонального використання, а також впровадження сучасних інформаційних технологій у практичну туристичну діяльність.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. РОЗВИТОК ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ ТА ТЕХНОЛОГІЙ У ТУРИЗМІ

Практична робота №1.

Сучасний стан і тенденції розвитку інформаційних систем

Мета: дослідити властивості інформаційних джерел та ресурсів з точки зору використовуваності та потреби в них в системі інформаційного забезпечення туристичної діяльності.

1.1. Завдання для виконання

1. Обрати актуальне проблемне питання в професійній галузі.
2. Знайти та опрацювати інформаційні ресурси і джерела за обраним питанням.
3. Провести експертну оцінку визначених властивостей інформаційних джерел та ресурсів з точки зору використовуваності та потреби в них в системі інформаційного забезпечення туристичної діяльності. Для цього:
 - 1) організувати групу респондентів (опитуваних) не менше 5 осіб;
 - 2) провести експертне опитування стосовно того якою мірою зазначені види джерел або ресурсів задовольняють вимогам по оперативності, повноті, новизні, достовірності, стислості тощо;
 - 3) результати проведеної роботи подати у вигляді таблиць та графіків за наведеними зразками у **Ошибка! Неверная ссылка закладки.** заповнюється кожним здобувачем як експертом (індивідуальна оцінка), а сама оцінка відбувається за 5-ти бальною шкалою.

4) Таблица 1 і **Ошибка! Неверная ссылка закладки.** заповнюється за результатами індивідуальних опитувань експертів, якими виступають респонденти групи і одержується групова експертна оцінка джерел інформації.

5) Таблица 2 та (Рис. 1).

Ошибка! Неверная ссылка закладки. заповнюється кожним здобувачем як експертом (індивідуальна оцінка), а сама оцінка відбувається за 5-ти бальною шкалою.

Індивідуальна експертна оцінка

Властивості	Види джерел або ресурсів							
	<i>засоби мас-медіа</i>	<i>періодичні видання</i>	<i>неперіодичні видання</i>	<i>рекламні видання</i>	<i>мережні ресурси</i>	<i>урядові видання</i>	<i>конференції, прилюдні доповіді</i>	<i>джерела усної інформації</i>
<i>оперативність</i>								
<i>повнота</i>								
<i>новизна</i>								
<i>достовірність</i>								
<i>стислість</i>								

Ошибка! Неверная ссылка закладки. заповнюється за результатами індивідуальних опитувань експертів, якими виступають респонденти групи і одержується групова експертна оцінка джерел інформації.

Групове експертне опитування (на кожен з видів властивостей)

Види джерел або ресурсів	Експерти-респонденти				
	1	2	...	n	□
<i>засоби мас-медіа</i>					
<i>періодичні видання</i>					
<i>неперіодичні видання</i>					
<i>рекламні видання</i>					
<i>мережні ресурси</i>					
<i>урядові видання</i>					
<i>конференції, прилюдні доповіді</i>					
<i>джерела усної інформації</i>					

Приклад оформлення графіків наведено нижче на Рис. 1. Для кожної обраної для аналізу властивості інформації будується окрема група графіків та таблиць.

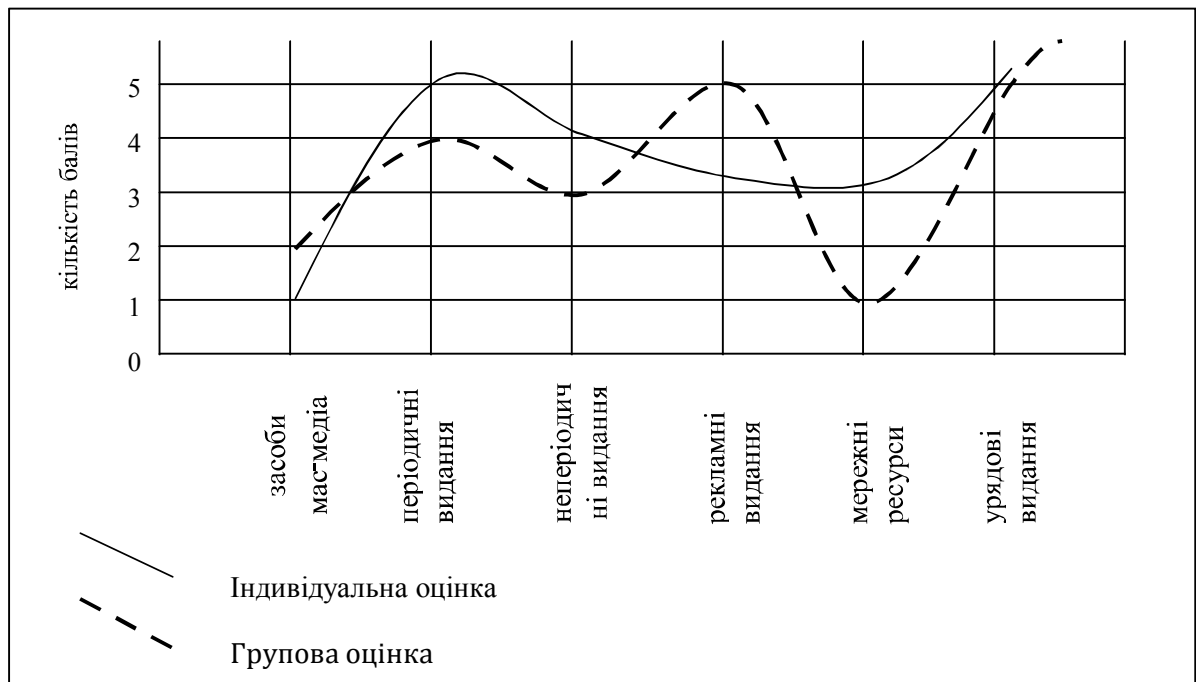


Рис. 1. Експертна оцінка

4. Оформити роботу у вигляді аналітичного звіту та проілюструвати розрахунки та висновки графіками.

1.2. Контрольні питання

1. Визначення поняття «інформація».
2. Властивості інформації, від яких залежить успішність професійної діяльності фахівців туристичної сфери.
3. Інформаційні ресурси та джерела інформації
4. Визначення інформаційних технологій. Ознаки інформаційних технологій.
5. Інформаційні системи та інформаційні технології. Співвідношення понять.
6. Структура інформаційних систем.

Практична робота №2.

Інформаційні технології у системах управління діяльністю туристичної організації

Мета: розкрити загальні та практичні аспекти використання інформаційних технологій управління турфірмами, що призначені для автоматизації діяльності туроператорів і турагентів з формування і реалізації турпродукту споживачеві.

2.1. Завдання для виконання

1. Надіслати викладачу на адресу ruchinska@mnaui.edu.ua повідомлення. Тема листа: «Тур2/1. Що я вмію з допомогою комп'ютера». Орієнтовний текст листа: «Шановна пані Наталія, Я вмію ... З повагою, ... (вказіть свої прізвище і групу!)»
2. Описати власний досвід використання сучасних інформаційних технологій, навести приклади цікавих проектів.
3. Окреслити напрями використання Інтернет у туризмі.
4. Порівняти сайти відомих туристичних фірм Києва, України, світу.

2.2. Контрольні питання

1. Які інформаційні технології використовуються в індустрії туризму?
2. Класифікація інформаційних технологій в сфері туризму.
3. Основні напрями впливу інформаційних технологій в сфері туризму.
4. Вплив інформаційних технологій на просування та реалізацію туристичного продукту.
5. Чинники, які визначають впровадження інформаційних систем в туристську діяльність.
6. Чинники, що гальмують застосування інформаційних технологій в туризмі.
7. Загальні напрями застосування інформаційних технологій в туризмі.
8. Розкажіть про Ваш досвід використання Інтернету в туристичній діяльності.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. ВПРОВАДЖЕННЯ Й ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ ТА ТЕХНОЛОГІЙ У ТУРИЗМІ

Практична робота №3.

Геоінформаційні системи, цифрова картографія й геоінформаційні технології в організації туризму

Мета: розглянути основні аспекти використання електронних географічних технологій.

3.1. Завдання для виконання

1. Описати, які космічні супутники використовуються для зйомки та дослідження земної поверхні, а які для навігації.
2. Описати використання електронних географічних технологій.
3. Застосовуючи засоби е-картографії, спланувати подорож по знайомих або чужих місцях та поділитися враженнями. Для створення власної картосхеми в Google Maps слід увійти в свій обліковий запис, в сервісі карт натиснути «Мої місця», «Карти», «Нова карта».

3.2. Контрольні питання

1. Що Ви знаєте про комп'ютерну картографію?
2. Походження е-картографії. Принцип дії радіолокаційної мережі.
3. Види та джерела е-карт та космознімків.
4. Супутникова навігація, її складнощі.
5. Інтернет-джерела географічної та краєзнавчої інформації.
6. Створення власних картосхем та описів маршрутів.

Практична робота №4.

Сучасні системи електронного бронювання й резервування

Мета: розкрити загальні та практичні аспекти використання та впровадження систем бронювання й резервування в діяльність туристських підприємств.

4.1. Завдання для виконання

1. Визначити найбільш вживані, на українському ринку туристських послуг, системи резервування та реалізації туристських та супутніх послуг. На основі аналізу представлених на ринку України комп'ютерних систем бронювання (КСБ) зробити висновок про основні функціональні можливості, схожі та відмінні риси, архітектуру інвенторних КСБ та дистрибутивних КСБ тощо (у вигляді таблиці – див. Таблиця 3.).

Таблиця 3.

Зразок заповнення аналітичної таблиці (приклад)

Параметри КСБ для порівняння	КСБ, що порівнюються	
	назва КСБ	назва КСБ
охоплення ринку	назви компаній чиї ресурси реалізуються через зазначену КСБ	назви компаній чиї ресурси реалізуються через зазначену КСБ
сфера застосування	управління ресурсами авіакомпанії:...	управління ресурсами перевізників, закладів розміщення, закладів з аренди... продаж турпродукту або його частин...
дистрибуція	внутрішній ринок та країни СНД	Європа, Америко-Тихоокеанський сектор
....

2. У вигляді аналітичної довідки надати характеристику обраної системи резервування з представлених на ринку за наступним планом:

- Період та країна походження, розробники.
- Сфера впровадження продукту – користувачі та споживачі системи.
- Напрями діяльності системи.

- Архітектура системи.
- Функціональні можливості.
- Механізми сумісності з рештою програмного обладнання та інформаційними системами.
- Перспективи розвитку та впровадження в країні.

4.2. Контрольні питання

1. Історія розвитку комп'ютерних систем бронювання.
2. Загальні характеристики інвенторних систем бронювання.
3. Загальні характеристики дистрибутивних систем бронювання.
4. Охарактеризуйте впливові системи резервування та дистрибуції турпослуг та турпродукту світу.

Практична робота №5.

Технології мультимедіа та віртуальної реальності в туризмі

Мета: розкрити загальні та практичні аспекти використання та впровадження технологій мультимедіа та віртуальної реальності в туризмі.

5.1. Завдання для виконання

1. Зробити короткий ілюстрований репортаж про цікаві туристичні об'єкти чи заходи.
2. Підготувати інформаційні матеріали для проведення екскурсії чи турпоїздки.
3. Зібрати комплект мультимедійних матеріалів до екскурсії чи турпоїздки.
4. Створити мультимедійну краєзнавчу презентацію, фотоальбом чи відео-репортаж.

5.2. Контрольні питання

1. Музеї та інші об'єкти показу й відвідування.
2. «Живі» веб-камери як оперативне джерело інформації.
3. Використання медійних технологій у туризмі.
4. Особливості віртуальних екскурсій та подорожей.

Практична робота №6.

Реклама туризму в Інтернеті. Інформаційний маркетинг і перспективи розвитку електронної торгівлі

Мета: сформувати навички створення та використання рекламних матеріалів туристичного напрямку в Інтернет.

6.1. Завдання для виконання

1. Провести міні-опитування щодо джерел, з яких потенційні клієнти отримують інформацію щодо туристичних пропозицій, таких як, наприклад, друкована реклама, реклама на радіо, телебаченні, Інтернет-реклама, виставки, зовнішня реклама, порада друзів, тощо.

2. На основі результатів опитування обрати найефективніший вид рекламного матеріалу та створити власний рекламно-інформаційний матеріал, наприклад, брошуру у MS Publisher (про турфірму чи туристичний тур) для розміщення в мережі Інтернет.

6.2. Контрольні питання

1. Просування туристичної реклами з використанням сайтів та соціальних мереж.

2. Перелічити і коротко охарактеризувати засоби реклами в Інтернеті.

Практична робота №7.

Сучасні інформаційні системи менеджменту в туристичній діяльності

Мета: сформувати навички застосування комп'ютерних програм менеджменту в туристичній діяльності.

7.1. Завдання для виконання

1. Встановити та налаштувати середовище MS-Project.
Для цього виконуємо наступні дії.

Встановлюємо з інсталяційного пакету MS-Project.

Запускаємо встановлений MS-Project наступним чином:

« Пуск → Програми → Microsoft Office → Microsoft Office »

2. Починаємо реалізовувати план проекту.

Нехай необхідно реалізувати проект з написання програмного продукту. Він складається з наступних задач:

Отримання завдання на реалізацію програмного продукту.

Розробка плану та концепції реалізації програмного продукту.

Написання програми.

Тестування.

Впровадження.

Підтримка програмного продукту.

Кожна з задач має свої підзадачі.

Для реалізації цього проекту у поле назва завдань, впишемо назву проекту та назви усіх завдань.

7.2. Контрольні питання

1. Історичний розвиток комп'ютерних програм туристичного менеджменту.

2. Особливості застосування комп'ютерних програм менеджменту в туристичній діяльності.

3. Автоматизація планування туристичної діяльності.

4. Основні можливості й функції Microsoft Project.

Література

1. Гаврилов В. П. Інформаційні системи і технології в туризмі : навчальний посібник для студентів напряму підготовки 6.140103 «Туризм» / В. П. Гаврилов. – Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2016. – 168 с.
2. Електронний курс «Інформаційні системи та технології в туризмі» для здобувачів вищої освіти за початковим рівнем (короткий цикл) вищої освіти за спеціальністю 242 «Туризм» / уклад. : О. В. Шебаніна, Н. С. Ручинська, В. П. Клочан та ін.. – Миколаїв : МНАУ, 2021. URL : <https://moodle.mnau.edu.ua/course/view.php?id=2902>
3. Інформаційні системи та технології в туризмі : опорний конспект лекцій для здобувачів вищої освіти за початковим рівнем (короткий цикл) вищої освіти за спеціальністю 242 «Туризм» / уклад. : О. В. Шебаніна, Н. С. Ручинська, В. П. Клочан та ін.. – Миколаїв : МНАУ, 2021.
4. Інформаційні системи та технології в туризмі : тестові завдання для поточного і підсумкового контролю та самостійної роботи здобувачів вищої освіти за початковим рівнем (короткий цикл) вищої освіти за спеціальністю 242 «Туризм» / уклад. : О. В. Шебаніна, Н. С. Ручинська, В. П. Клочан та ін.. – Миколаїв : МНАУ, 2021.
5. Кифяк В. Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. – Чернівці : Книги - ХХІ, 2012. – 300 с.
6. Мельниченко С. В. Інформаційні технології в туризмі: теоретичні та практичні аспекти / С. В. Мельниченко // Вісник Запорізького національного університету. – № 2(6). –2010. – С. 129–138.
7. Опалько М.С., Примак Т.Ю. Автоматизація управління туристичним підприємством як засіб підвищення ефективності його діяльності. Молодий вчений. 2016. № 5(32). С. 585–588.
8. Сакун Л. В. Теория и практика подготовки специалистов сферы туризма в развитых странах мира: монография. – Киев : МАУП, 2012. – 399 с.
9. Скопень М. М. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: підручник для студ. ВНЗ / М. М. Скопень та ін. ; за ред. д.т.н. проф. М. К. Сукача та к.е.н. доц. М. М. Скопеня. – Київ : Ліра-К, 2019. – 764 с.
10. Скопень М. М. Комп'ютерні інформаційні технології в туризмі: навч. посіб. – Київ : КОНДОР, 2015. – 302 с.

11. Стригуль Л.С., Івлева М.В. Напрямки вдосконалення діяльності підприємств туристичної галузі за рахунок впровадження інформаційних технологій. Вісник НТУ «ХП». 2011. Вип. 30. С. 140–145.

12. Туристичні потоки. Пасажирські перевезення. Кількість проведених виставкових заходів [Електронний ресурс] / Офіційний сайт Держ. ком. статистики України. – Режим доступу : <http://www.ukrstat.gov.ua> .

13. Шевчук Л.Є. Автоматизація діяльності туристичної фірми. Культура народів Причорномор'я. 2012. № 232. С. 90–93.

Навчально-методичне видання

ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ ТА ТЕХНОЛОГІЇ В ТУРИЗМІ

Методичні вказівки та завдання

до практичних занять для здобувачів вищої освіти освітнього ступеня
«Молодший бакалавр» освітньо-професійної програми «Туризм»
спеціальності 242 «Туризм» денної форми навчання

Укладачі:

Шебаніна Олена В'ячеславівна

Ручинська Наталія Сергіївна

Клочан Віра Павлівна та ін.

Формат 60x84/16. Ум. друк. арк. 1.

Тираж 10 пр.. Зам. №

Видавничий відділ

Миколаївського національного аграрного університету

54029, м. Миколаїв, вул. Георгія Гонгадзе, 9.

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК №4490 від 20.02.2013 р.