

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД  
«УЖГОРОДСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»  
ФАКУЛЬТЕТ ТУРИЗМУ ТА МІЖНАРОДНИХ КОМУНІКАЦІЙ**

**КАФЕДРА ТУРИЗМУ**

**МАРИНА ГРАБАР**

Методичні рекомендації  
для виконання лабораторних робіт  
з навчальної дисципліни

**«ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ ТА ТЕХНОЛОГІЇ В  
ТУРИЗМІ»**

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»  
Спеціальність 242 «Туризм»

для студентів 2 курсу денної та заочної форм навчання /3 семестр/

Ужгород 2019

УДК 338.48(076):004

I - 74

Грабар М.В. Інформаційні системи та технології в туризмі. Методичні рекомендації для виконання лабораторних робіт для студентів денної та заочної форм навчання галузі знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальності 242 «Туризм». Ужгород, 2019. 48 с.

Рецензенти:

Габчак Н.Ф., кандидат географічних наук, доцент, декан факультету туризму та міжнародних комунікацій ДВНЗ «Ужгородський національний університет»

Кашка М.Ю. – к.і.н., доцент, доцент кафедри туризму ДВНЗ «Ужгородський національний університет»

Схвалено на засіданні кафедри туризму  
Протокол №2 від «25» вересня 2019 року

Рекомендовано до друку методичною комісією факультету туризму та міжнародних комунікацій ДВНЗ «Ужгородський національний університет»  
Протокол №2 від «28» листопада 2019 року

© Грабар М.В. 2019

© ДВНЗ УжНУ, 2019

## ЗМІСТ

	<b>Стор.</b>
<b>Мета і завдання дисципліни</b>	<b>4</b>
<b>Опис навчальної дисципліни</b>	<b>5</b>
<b>Програма навчальної дисципліни</b>	<b>6</b>
<b>Лабораторне заняття № 1</b>	<b>9</b>
<b>Лабораторне заняття № 2</b>	<b>16</b>
<b>Лабораторне заняття № 3</b>	<b>19</b>
<b>Лабораторне заняття №4</b>	<b>21</b>
<b>Лабораторне заняття №5</b>	<b>25</b>
<b>Лабораторне заняття № 6</b>	<b>28</b>
<b>Лабораторне заняття № 7</b>	<b>28</b>
<b>Лабораторне заняття № 8</b>	<b>31</b>
<b>Лабораторне заняття № 9-10</b>	<b>35</b>
<b>Методи контролю</b>	<b>39</b>
<b>Перелік питань для модульних контрольних робіт</b>	<b>41</b>
<b>Перелік питань для підсумкового контролю знань</b>	<b>44</b>
<b>Рекомендована література</b>	<b>47</b>

## Мета і завдання дисципліни

Метою навчальної дисципліни «Інформаційні системи і технології в туризмі» є формування необхідних теоретичних знань та практичних навичок щодо побудови сучасних інформаційних систем, їх раціонального використання, а також упровадження сучасних інформаційних технологій у практичну туристичну діяльність; навички роботи у програмному забезпеченні «Парус-Турагенство 7.40».

Предмет – теоретичні положення розвитку інформаційних систем та технологій з урахуванням сучасних трансформацій та диверсифікацій туристичного ринку.

Завдання дисципліни:

- вивчити основні поняття та етапи розвитку інформаційних систем та технологій;
- окреслити сучасний стан і тенденції розвитку інформаційних технологій;
- проаналізувати основи роботи систем бронювання;
- охарактеризувати модель електронного туристичного бізнесу;
- вивчення технології організації і управління туристичною діяльністю з використанням обчислювальної і комунікаційної техніки, засобів і методів комп'ютерної обробки економічної і управлінської інформації з використанням сучасних технологій.

В результаті засвоєння дисципліни студенти повинні:

- знати основні поняття інформаційних систем та технологій; етапи розвитку інформаційних технологій; сучасний стан і тенденції розвитку інформаційних технологій; мережні інформаційні технології; гіпертекстові технології; технології мультимедіа; інформаційну складову організації туристської діяльності; перспективи розвитку інформаційних технологій у туризмі; апаратно-технічне й програмне забезпечення інформаційних технологій; критерії вибору засобів технічного забезпечення; програмне забезпечення туристичної діяльності; мережні операційні системи й архітектуру мережі; основи роботи із системами бронювання; фактори впровадження й використання інформаційних технологій у туристичну діяльність; модель електронного туристичного бізнесу;
- вміти застосовувати на практиці знання про організацію й застосування сучасних інформаційних технологій при вирішенні завдань у туристичній діяльності; робити обробку економічних даних за допомогою пакетів програм; орієнтуватися в питаннях створення й розміщення матеріалів у глобальній мережі Інтернет; створення анімаційної реклами та її розповсюдження в Інтернеті з ціллю просування туристичних послуг; формування проектів турів, їхнє ведення й аналіз; робити тематичний пошук й аналіз інформації в локальній і глобальній обчислювальній мережах; розробляти схеми впровадження автоматизації на підприємствах туризму й готельного бізнесу.

## ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

<b>Найменування показників</b>	<b>Розподіл годин за навчальним планом</b>	
	Денна форма навчання	Заочна форма навчання
Кількість кредитів ЄКТС – 3	Рік підготовки: 2-й	
Загальна кількість годин – 90 год.	90 год.	90 год.
Кількість модулів – 2	Семестр:	
Тижневих годин для денної форми навчання: 3  аудиторних – 44  самостійної роботи студента – 46	3	3
	Лекції:	
	20	8
	Практичні (семінарські):	
	–	–
Вид підсумкового контролю: екзамен	Лабораторні:	
	24	6
Форма підсумкового контролю: комбінована	Самостійна робота:	
	46	76

**Програма навчальної дисципліни**  
**Змістовий модуль № 1 ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ ТА ТЕХНОЛОГІЇ В**  
**ТУРИЗМІ**

**ТЕМА 1. Система інформаційного забезпечення в туризмі**

Поняття і склад інформаційного забезпечення туризму. Історія розвитку інформаційних технологій. Класифікація інформаційних технологій за ступенем автоматизації. Забезпечуючі підсистеми (технічне забезпечення; програмне забезпечення; інформаційне забезпечення; організаційне забезпечення; правове забезпечення; ергономічне забезпечення) інформаційної системи туризму. Вплив інформаційних технологій на туризм і просування турпродукту. Класифікація інформаційних систем і технологій в туризмі. Інформація про умови надання туристичних послуг. Правове регулювання інформаційного забезпечення.

*Література: 2, 7, 8, 15.*

**ТЕМА 2. Програма «Парус-Підприємство» – модуль «Туристичне агентство 7.40»**

Основні модулі програми. Ведення деталізовано обліку параметрів клієнта (дисконти, бонуси тощо); реєстрування даних про туристичні та ділові поїздки; ведення обліку особистих даних персон (ПІБ, паспортні дані, контакти); квитків на різні види транспорту; облік додаткових послуг (бронювання квитків, страхування, оренда транспорту тощо); візова підтримка; облік розрахунків з клієнтами та туроператорами. Формування на підставі заявок рахунків, угод і платіжних документів. Облік наданих знижок і отриманих націнок; облік параметрів готелів.

*Література: 24.*

**ТЕМА 3. Документаційне, комунікаційне та програмне забезпечення сучасного туристичного офісу**

Інформація й інформаційна культура підприємства. Документаційне забезпечення туристичного офісу. Структура документаційного забезпечення. Технічні засоби комунікаційного забезпечення туристичного офісу. Основні традиційні правила діловодства (реєстрація документів, візування, контроль їх виконання, архівне зберігання). Схема документообігу. Види класифікації документів. Взаємозв'язок форми управління з видами документів.

*Література: 4-8, 15, 18, 25.*

**ТЕМА 4. Забезпечення туристичного бізнесу в мережі Інтернет**

Напрямки використання Інтернету. Інтегровані комунікаційні мережі і єдиний інформаційний простір. Оперативний обмін професійною інформацією в сфері туристичного бізнесу. Можливості використання Інтернет-ресурсів у туристичному бізнесі. Класифікація і структура туристичних Інтернет-ресурсів. Популярні туристські Інтернет-ресурси. Характеристика туристських серверів.

Интернет-Провайдери і їх магістральні мережі. Види туристичних ресурсів в Інтернет. Електронна комерція в туризмі.

### **ТЕМА 5. Туристичні маркетплейси**

Сутність поняття маркетплейс. Портфель брендів Expedia: Expedia.com, hotels.com, Hotwire, TripAdvisor, Expedia Local Expert, Classic Vacations та eLong. Основні показники діяльності туристичного онлайн маркетплейсу – Booking Holdings. Діяльність Strip.com International, Ltd. на міжнародному туристичному он-лайн ринку. Характеристики комп'ютерних систем бронювання й резервування.

*Література: 6, 24-27.*

## **Змістовий модуль № 2 УПРОВАДЖЕННЯ ТА ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ ТА ТЕХНОЛОГІЙ В ТУРИЗМІ**

### **ТЕМА 6. Інформаційні системи і спеціалізовані програмні засоби в туризмі**

Класифікація інформаційних систем менеджменту. Пакети керування туристськими фірмами. Програма «Само-Тур». Автоматизовані робочі місця (АРМ), адаптовані до виконання специфічних функцій відповідних фахівців туристської фірми. Програмний комплекс «Мастер-Тур». Порівняльний аналіз програмних пакетів фінансової діяльності. Керування проектами за допомогою технологій MS Project. Стадії розробки й реалізації інвестиційного проекту.

*Література: 6, 11, 19, 22, 30.*

### **ТЕМА 7. Інформаційні технології в керуванні готельно-ресторанним комплексом**

Загальна характеристика готельного комплексу. Основні служби готельного комплексу (служба управління номерним фондом; адміністративна служба; комерційна служба; служба харчування; інженерно-технічні служби; допоміжні служби). Система автоматизації готелів Hotel-2000 та її функції. Основні функціональні можливості системи Lodging Touch. Автоматизація бізнес-процесів основних готельних служб. Функціональні можливості відповідних робочих місць. Системи автоматизації діяльності підприємств ресторанного бізнесу: «ІС:Підприємство. Ресторан», «Парус-Ресторан», АС «РЕСТАРТ». Проведення нічного аудиту в системі Fidelio FO. Автоматизована система керування готелем Libra. Комплекс автоматизації готельного господарства OPERA.

*Література: 5-7, 30-33.*

### **ТЕМА 8. Новітні інформаційні технології в туризмі**

Сутність поняття Великі дані (Big Data). Специфіка їх застосування в туристичній індустрії. Принципи роботи з великими даними. Технології і

тенденції роботи з Big Data. Ідея хмарних технологій. Будова Інтернету речей. Блокчейн (blockchain або block chain). Застосування технології eye-tracking для дослідження людино-машинної взаємодії. Майндмепінг.

*Література: 6-9, 21-22.*

### **ТЕМА 9. Туристична Інтернет-реклама та технології віртуальної реальності в туризмі**

Туристична Інтернет-реклама. Методи досягнення високих позицій у пошукових системах. Страхове і грошово-фінансове забезпечення туристичного бізнесу. Поняття «віртуальна реальність». Властивості віртуальної реальності. Технології і технічні пристосування віртуальної реальності. Віртуальний туризм. Переваги впровадження віртуальних технологій. 3D-тур. Типи систем віртуальної реальності. Віртуальні подорожі.

*Література: 3, 9, 11, 33. 6-9, 25-30.*

### **ТЕМА 10. Мобільні додатки туристичного спрямування**

Історія розвитку мобільних додатків та їх взаємозв'язок з туристичною індустрією. Основні фактори глобального використання мобільних додатків. Платформи App Store та Google Play. Аналіз завантажень програм для мобільних пристроїв. Популярність взаємодії туристів із додатками, можливість оформлення покупки. Переваги мобільних додатків у туризмі. Групи найпопулярніших туристичних додатків у світі за кількістю завантажень залежно від джерела.

*Література: 15,18,22, 33-37.*