

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

**ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ**

Затверджено на засіданні кафедри
туризму
Протокол № 9 від 11. 01.2016 р.

**Програма
навчальної дисципліни
"Інноваційні технології в туризмі"
для студентів усіх спеціальностей
усіх форм навчання**

Укладачі: доцент кафедри інформаційних систем Гниря А. В.
доцент кафедри туризму Дехтяр Н. А.

Відповідальні за випуск
зав. каф. інформаційних систем
зав. каф. туризму

Руденко О. Г.
Сущенко О. А.

ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2016

Вступ

Сучасний ринок вимагає безперервного оновлення знань та досвіду щодо проектування та просування конкурентоспроможного на світовому рівні туристичного продукту. Якісне та своєчасне надання туристичних послуг ґрунтується на впровадженні останніх наукових досягнень та інноваційних розробок, інтеграції інформаційно-комунікаційних технологій у проектну та маркетингову діяльність компаній. Перед фахівцями галузі стоїть не лише завдання задоволення попиту споживачів, а й розробки проектів удосконалення туристичної інфраструктури міст, регіонів та країни у цілому, управління міжнародними представництвами, створення та просування рекреаційних послуг у різному діловому та культурному середовищі. Таким чином, ознайомлення із практикою роботи багатонаціональних туристичних компаній стане при нагоді усім фахівцям, які планують працювати у сфері міжнародного бізнесу та комунікацій.

Аналіз найвідоміших міжнародних рейтингів доводить, що розвиненість інфраструктури інформаційних технологій та здатність національної економіки сприймати нововведення у інших галузях є одними із найважливіших критеріїв оцінки зовнішнього та внутрішнього інвестиційного потенціалу країни, виступають показниками суспільного добробуту. Галузі, відкриті для інновацій, характеризуються порівняно вищим рівнем рентабельності та привабливості для контрагентів, легше інтегруються у глобальний економічний простір, ефективніше використовують позитивний досвід провідних гравців ринку.

Для туристичної галузі України постає завдання визначення пріоритетних засад стратегічного розвитку, основних напрямків цільового використання доступних ресурсів, вибору та підтримки ключових конкурентних переваг. Процес планування та прогнозування ділової активності можна значно полегшити за допомогою сучасних новацій, форм та методів дослідження з використанням практичного інструментарію вирішення поточних управлінських задач та розробки варіантів поведінки на перспективу.

Навчальна дисципліна "Інноваційні технології в туризмі" буде корисна майбутнім менеджерам, економістам, спеціалістам у галузі

інформаційних технологій, тим хто цікавиться особливостями торгівельних операцій у сфері туристичних послуг.

Вивчення цієї дисципліни дає можливість студенту:

аналізувати досвід використання інноваційних технологій провідними учасниками туристичного ринку;

впроваджувати новітні технології у практичну діяльність підприємств галузі туризму;

розробляти план оновлення інфраструктури окремого об'єкту, регіону чи країни з метою підвищення рівня конкурентоспроможності туристичного продукту;

аналізувати вплив інноваційної активності на різних рівнях управління підприємницькою діяльністю на загальний стан національного господарства та економічної безпеки держави;

обирати відповідне програмне забезпечення для автоматизації поточних операцій туристичного підприємства;

раціонально будувати організаційну структуру інформаційних потоків на підприємстві;

удосконалювати форми і методи співробітництва із контрагентами.

Метою викладання даної навчальної дисципліни є формування у студентів компетентностей щодо досліджень інноваційної діяльності, набуття базових вмінь та навичок із використання інформаційно-комунікаційних технологій у туристичній діяльності, економічного обґрунтування впровадження новітніх форм та методів організації роботи туристичних підприємств.

Для досягнення мети поставлені такі основні **завдання**:

засвоєння теоретичних засад наукових досліджень у галузі інновацій, принципів їх класифікації та оцінки впливу на формування світового та національного ринку туристичних послуг;

оволодіння навичками використання апаратно-програмного забезпечення упровадження інновацій у практичну діяльність туристичних підприємств;

ознайомлення із функціями спеціалізованого програмного забезпечення, що використовується підприємствами туристичної галузі;

засвоєння методів аналізу глобальних розподільчих мереж, інформаційно-комунікаційних технологій, що популяризуються у туристичній діяльності, оцінки потенціалу підприємства та інфраструктури країни для впровадження інноваційних форм діяльності.

Вивчення дисципліни забезпечує формування у фахівців здатності обирати необхідне апаратне та програмне забезпечення для вирішення практичних задач діяльності туристичного підприємства, використовувати наявні інформаційні ресурси для підбору та аналітики пропозиції туристичних послуг.

У процесі викладання навчальної дисципліни основна увага приділяється оволодінню студентами професійними компетентностями, що наведені в табл. 2.1.

Таблиця 2.1

Професійні компетентності, які отримують студенти після вивчення навчальної дисципліни

Назва компетентності	Складові компетентності
Обирати інструментальне забезпечення інноваційної діяльності у галузі туризму	Визначати основні тенденції інноваційного розвитку
	Застосовувати технології ГІС у туристичній діяльності
	Формувати пакет медіа матеріалів для онлайн-презентації туристичного підприємства
	Реалізовувати маркетингову стратегію туристичного підприємства за допомогою засобів Інтернет-комунікацій
	Визначати ефективність функціонування тематичних сайтів
	Обирати оптимальні умови здійснення електронних платежів
Впроваджувати сучасні підходи до управління туристичною організацією на основі інформаційних систем	Розуміти основні поняття інформаційно-комунікаційного забезпечення
	Визначати клас інформаційної системи, що задовольнить потреби підприємства в автоматизації
	Використовувати хмарні сервіси для вирішення професійних завдань
	Впроваджувати концепцію управління туристичною організацією орієнтовану на клієнта та вміти реалізовувати CRM-стратегію в CRM-системах
	Здійснювати моделювання бізнес-процесів
	Використовувати процесний підхід до управління туристичною організацією

Структуру складових професійних компетентностей та їх формування відповідно до Національної рамки кваліфікацій України наведено в таблиці 2.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 150 годин (5 кредитів ЄКТС). Форма підсумкового контролю – залік.

Таблиця 2

**Структура складових професійних компетентностей з навчальної дисципліни
"Інноваційні технології в туризмі"
за Національною рамкою кваліфікацій України**

Складові компетентності, яка формується в рамках теми	Пререквізити	Знання	Вміння	Комунікації	Автономність і відповідальність
1	2	3	4	5	6
Тема 1. Роль інновацій у розвитку світового ринку туристичних послуг					
Визначати основні тенденції інноваційного розвитку	Сутність поняття інноваційної діяльності	Знання законодавчої бази регулювання інноваційної діяльності, особливостей впровадження нововведень у діяльність туристичних підприємств	Обирати програмне забезпечення для автоматизації операцій туристичних підприємств відповідно до завдань діяльності	Ставити завдання із впровадження інноваційних технологій на підприємствах галузі туризму перед фахівцями IT-сфери	Надавати рекомендації із вибору програмного забезпечення для автоматизації діяльності туристичного підприємства та користування ресурсами мережі Інтернет
Тема 2. Геоінформаційні технології у туризмі					
Застосовувати технології ГІС у туристичній діяльності	Технічні характеристики і продукції ГІС	Знання особливостей створення та використання електронних карт	Створювати найпростіші шари карт та вносити дані різних форматів	Поширювати дані про туристичні ресурси у середовищі онлайн ГІС	Розробляти концепцію електронних карт, вимоги до структури та змістового наповнення
Тема 3. Забезпечення поточних операцій та презентації туристичних ресурсів					
Формувати пакет медіа матеріалів для онлайн-презентації туристичного підприємства	Стандарти поширення медіа даних	Знання технічних характеристик основних форматів аудіо, відео та графічних файлів; технологій віддаленої роботи над документами	Розробляти структуру медіа матеріалів для використання на публічних заходах; готувати презентації для різних категорій споживачів	Організовувати віддалену роботу над проектом; обирати матеріали для спеціалізованих виставок	Відстежувати якість виконання спільних завдань, відбирати матеріали для публічних заходів

Продовження табл. 2

1	2	3	4	5	6
Тема 4. Інтернет-комунікації у туристичній діяльності					
Реалізовувати маркетингову стратегію туристичного підприємства за допомогою засобів Інтернет-комунікацій	Особливості функціонування соціальних мереж та подібних Інтернет-додатків	Знання принципів позиціонування туристичного підприємства за допомогою засобів Інтернет-комунікацій	Розробляти стратегію позиціонування туристичного підприємства/послуги у мережі Інтернет	Підтримувати позитивне сприйняття туристичної послуги / підприємства у Інтернет-спільноті	Дотримуватися етики спілкування та ведення бізнесу у мережі Інтернет
Тема 5. Контекстний аналіз тематичних сайтів					
Визначати ефективність функціонування тематичних сайтів	Основні характеристики сайтів та особливості хостингу	Знання технічних параметрів веб-сторінок, способів пошукової оптимізації	Будувати структуру сайту та обирати відповідний контент, розуміти різницю між потребами у інформаційних ресурсах у потенційних споживачів туристичних послуг	Розробляти навігацію та наповнення сайту, зручного для користування різними групами споживачів	Розраховувати економічну ефективність роботи сайту та приймати рішення щодо його оптимізації
Тема 6. Особливості здійснення міжнародних розрахунків та платежів					
Обирати оптимальні умови здійснення електронних платежів	Принципи здійснення електронних транзакцій	Знання законодавчої бази у сфері регулювання електронної торгівлі та операцій з електронною готівкою	Використовувати інтерфейс найпоширеніших платіжних систем	Рекомендувати платіжні засоби, зручні для використання основному сегменту споживачів	Обирати оптимальні способи платежів
Тема 7. Інформаційно-комунікаційне забезпечення менеджменту туристичної діяльності					
Сформувати розуміння основних понять інформаційно-комунікаційного забезпечення	Основи інформатики	Знання щодо інформаційно-комунікаційного забезпечення, та інформаційної системи	Структурувати отримані знання використовуючи інструменти ментальних карт	Сприйняття усної та письмової інформації, ситуативна взаємодія	Самостійна структуризація інформації засобами побудови інтелектуальних карт під мінімальним керівництвом

Продовження табл. 2

1	2	3	4	5	6
Тема 8. Структура та класифікація інформаційних систем					
Визначати клас інформаційної системи, що задовольнить потреби підприємства в автоматизації	Знання процесів діяльності туристичної організації	Знання щодо класів інформаційних систем, та критеріїв вибору відповідної ІС	Діагностувати потребу туристичної організації в застосуванні інформаційних систем	Сприйняття та продукування усної та письмової інформації, ситуативна взаємодія з групою	Самостійне виконання завдань під мінімальним керівництвом, індивідуальна відповідальність за результати виконання
Тема 9. Технології хмарних обчислень					
Використовувати хмарні сервіси для вирішення професійних завдань	Основи інформатики	Знання особливостей переваг та недоліків використання хмарних технологій	Використовувати хмарні сервіси для здійснення бронювання, оформлення квитанції про сплату за надані послуги, проведення опитувань щодо задоволеності клієнтів	Сприйняття та продукування усної та письмової інформації, індивідуальне виконання завдання, ситуативна взаємодія з групою	Самостійне виконання завдань під мінімальним керівництвом, індивідуальна відповідальність за результати виконання
Тема 10. Системи та технології управління взаємовідносинами з клієнтами					
Впроваджувати концепцію управління туристичною організацією орієнтовану на клієнта та вміти реалізовувати CRM-стратегію в CRM-системах	Основи інформатики, маркетингу	Знання основних положень концепції CRM та CRM-стратегії. Знання типових функцій CRM-систем.	Здійснювати управління взаємовідносинами з клієнтами в середовищі системи класу CRM, а саме: здійснювати управління клієнтами та потенційними клієнтами туристичної організації, управляти завданнями, дзвінками, зустрічами з ними, управляти угодами, здійснювати планування маркетингових заходів туристичної організації.	Взаємодія в групах по 2-3 студенти з метою моделювання діяльності туристичної організації по управлінню взаємовідносинами з клієнтами. Формування здатності до ефективної роботи в команді. Сприйняття критики, порад.	Групова відповідальність за результати виконання завдань

Закінчення табл. 2

1	2	3	4	5	6
Тема 11. Процесний підхід до управління діяльністю як основа вдосконалення діяльності організації					
Здійснювати моделювання бізнес-процесів	Знання з основ інформатики, бізнес-процесів туристичної організації	Знання основ процесного підходу до управління, стандартів моделювання SADT та нотації IDEF0.	Вміти побудувати діаграми бізнес-процесу: побудувати контекстну діаграму та зробити її декомпозицію.	Сприйняття та продукування усної та письмової інформації, ситуативна взаємодія з групою	Самостійне виконання завдань під мінімальним керівництвом, індивідуальна відповідальність за результати виконання
Тема 12. Інформаційно-комунікаційне забезпечення процесного підходу до управління					
Впроваджувати процесний підхід до управління туристичною організацією	Вміння будувати бізнес-моделі в нотації IDEF0	Знання програмних пакетів, здійснення бізнес-моделювання Ramus Educational	Вміти моделювати діяльність туристичної організації за допомогою діаграм бізнес-процесів	Взаємодія в групах по 2-3 студенти з метою моделювання діяльності туристичної організації. Формування здатності до ефективної роботи в команді. Сприйняття критики, порад і вказівок.	Групова відповідальність за результати виконання завдань

2. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1.

Перспективи використання інноваційних технологій у галузі туризму

Тема 1. Роль інновацій у розвитку світового ринку туристичних послуг

1.1. Історичні передумови та сучасний стан наукових досліджень у галузі інновацій.

Виникнення та етапи дослідження інновації як категорії економічної науки. Класифікація видів інновацій. Сутність інноваційного потенціалу. Структура інноваційного потенціалу підприємства. Стратегії інноваційного розвитку. Життєвий цикл нововведень. Ефекти від інноваційної діяльності. Програмні документи, що регулюють галузь інновацій: Керівництво Осло "Рекомендації щодо збору та аналізу даних з інновацій", Керівництво Фраскати "Пропонована стандартна практика огляду стану досліджень і розробок". Методологія оцінки інноваційного потенціалу країни згідно з індексом глобальної інноваційності ("The Global Innovation Index").

1.2. Використання інноваційних технологій у галузі туризму.

Огляд прогнозів розвитку інноваційних технологій на основі міжнародних джерел та звітів провідних науково-дослідних організацій. Види технологій за змістом, видами й етапами створення та споживання туристичних послуг: транспортно-логістична інфраструктура; організація безпеки подорожей; послуги інформаційного супроводу. Найпоширеніші off-line та on-line сервіси.

1.3. Державна підтримка інноваційної діяльності в Україні.

Визначення та принципи регулювання інноваційної діяльності у основних нормативно-правових документах (Господарський кодекс України, ЗУ "Про інноваційну діяльність", ЗУ "Про пріоритетні напрями інноваційної діяльності в Україні", ЗУ "Про вищу освіту", ЗУ "Про наукову і науково-технічну діяльність" та ін.). Діяльність державних та регіональних органів влади у сфері забезпечення інновацій. Функції Департаменту розвитку інновацій та інтелектуальної власності (у структурі Мінекономрозвитку). Роль науково-дослідних установ у стимулюванні інноваційної діяльності. Програми інноваційного розвитку.

Фінансування науково-дослідної діяльності.

1.4. Автоматизація діяльності туристичних підприємств.

Класифікація програмного забезпечення у галузі автоматизації діяльності суб'єктів господарювання. Найпоширеніші класи систем: автоматизація обліку та звітності; системи управління базами даних споживачів (CRM – client relationship management); управління персоналом (HRM – human resource management); автоматизація документообігу; системи підтримки прийняття рішень; автоматизація технологічних процесів; система планування ресурсів (ERP – enterprise resource planning system). Планування інформаційних потоків на підприємстві. Універсальні (комплексні) системи автоматизації. Завдання передпроектного дослідження. Огляд ринку програмного забезпечення та агрегаторів.

Тема 2. Геоінформаційні технології у туризмі

2.1. Сутність та принципи функціонування геоінформаційних систем (ГІС).

Властивості географічних карт. Поняття картографічного зображення та номенклатури. Переваги та недоліки використання растрових і векторних зображень при побудові карт. Концепції відображення даних у електронних картах: ECS, ECDIS. Інтеграція різних типів ГІС. Стандарти поширення даних. Етапи створення ГІС. Основні напрями розвитку сучасних ГІС. Використання ГІС у картографічних та соціально-економічних дослідженнях.

2.2. Основні принципи дії навігаційних систем.

Принципи діяльності та технічні параметри системи автоматичного визначення місцезнаходження транспортних засобів (AVL – Automatic Vehicle Location). Методи визначення місця розташування: методи наближення, навігаційного числення і визначення місця розташування по радіочастоті. Структура глобальної системи позиціонування (GPS – Global Positioning System). Технологія Dead Reckoning.

Тема 3. Забезпечення поточних операцій та презентації туристичних ресурсів

3.1. Вимоги до презентаційних матеріалів.

Структура та класифікація спеціалізованих туристичних каталогів. Вимоги до відеоматеріалів та презентацій. Характеристики

найпоширеніших форматів аудіо та відео ресурсів. Створення панорамних зображень із функцією навігації. Перспективи впровадження віртуальних турів. Підготовка до участі у міжнародних туристичних виставках.

3.2. Технології зв'язку і організації веб-конференцій.

Аналіз необхідного апаратного і програмного забезпечення для проведення онлайн заходів. Вимоги до змісту веб-презентацій. Особливості проведення ділових зустрічей у веб-форматі. Вибір оптимальних засобів корпоративного зв'язку. Додаткові заходи із забезпечення безпеки туристів. Принципи роботи call-центрів та проведення консультацій.

3.3. Технології віддаленої роботи над проектами.

Інструменти контролю над ходом виконання проекту, спілкування та обміну файлами. Засоби синхронізації. Технології використання хмарних сховищ даних. Спільна робота над документами.

Тема 4. Інтернет-комунікації у туристичній діяльності

4.1. Джерела поширення інформації про туристичні послуги у мережі Інтернет.

Використання соціальних медіа у процесі побудови взаємовідносин із споживачами. Особливості формування Інтернет-товариств. Інструменти маркетингового аналізу у соціальних мережах. Типологія соціальних мереж та огляд їх географічного поширення.

4.2. Технології просування продукції у соціальних мережах та аналогічних платформах.

Методи дослідження ємності споживчого ринку. Методики аналізу стану IT-інфраструктури країни. Правила ведення блогів та спілкування на форумах. Засоби захисту репутації підприємства в умовах нечесної конкуренції. переваги та недоліки адресної розсилки. Етика ділового спілкування у соціальних медіа. Організація рекламної діяльності з використанням ресурсів мережі Інтернет.

4.3. Оцінка ефективності маркетингових online-заходів.

Побудова переліку завдань для оцінки ефективності маркетингової стратегії у мережі Інтернет. Кількісні та якісні показники ефективності. Інструменти вимірювання активності споживачів. Поняття конверсії.

4.5. Використання мобільних технологій у туристичній діяльності.

Класифікація мобільних додатків. Технічні параметри мобільних пристроїв. Інтеграція мобільних додатків, ГІС та систем навігації у створенні туристичної продукції.

Тема 5. Контекстний аналіз тематичних сайтів

5.1. Класифікація та основні вимоги до тематичних і корпоративних сайтів.

Спільні та відмінні вимоги до структури та наповнення сайтів туристичних компаній. Організація порталів-агрегаторів. Інтеграція з модулями бронювання. Особливості хостингу. Параметри пошукової оптимізації. Характеристика найпоширеніших пошукових систем. Інструменти аналізу трафіку.

5.2. Адміністрування спеціалізованих сайтів на рівні державних та регіональних органів влади.

Завдання створення та вимоги до організації сайтів, що належать уповноваженим державним органам та адміністративним підрозділам, відповідальним за регулювання туристичного ринку. Особливості просування туристичних ресурсів країни за кордоном. Вимоги до офіційних туристичних сайтів.

5.3. Комплексна оцінка ефективності функціонування сайту.

Розрахунок вартості створення та утримання сайту. Сучасні тенденції веб-аналітики.

Тема 6. Особливості здійснення міжнародних розрахунків та платежів

6.1. Забезпечення фінансових операцій у процесі розробки та реалізації туристичної продукції.

Огляд ринку платіжних засобів України та інших країн. Особливості використання цифрових сертифікатів. Технології електронного обміну даними. Характеристики централізованої та розгалуженої серверної архітектури. Порядок обробки транзакцій. Методи шифрування. протоколи і стандарти безпеки.

6.2 Види та особливості використання міжнародних і національних електронних платіжних систем.

Класифікація та особливості організації кредитних і дебетових систем. Види електронної готівки. Електронні гроші на основі smart-карт. Електронні гроші на основі персональних комп'ютерів. Контроль над

транскордонними транзакціями.

6.3. *Засади економічної безпеки держави у сфері торгівлі послугами.*

Аналіз нормативно-правової бази у сфері забезпечення електронних платежів та регулювання електронної торгівлі. Обмеження на здійснення операцій.

Змістовий модуль 2.

Середовище розробки та використання інноваційної продукції

Тема 7. Інформаційно-комунікаційне забезпечення менеджменту туристичної діяльності

7.1 Сутність інформаційно-комунікаційного забезпечення.

Визначення понять: «інформаційне забезпечення», «комунікаційне забезпечення», «інформаційно-комунікаційне забезпечення» «дані», «інформація», «знання».

7.2 Інформаційна система. Вимоги до інформаційної системи.

Визначення поняття «інформаційна система». Вимоги до ІС: розвинена функціональність, інтегрованість, відкритість, масштабованість, ефективність.

7.3 Корпоративна інформаційна система.

Сутність корпоративної ІС. Концепція єдиного інформаційного простору. Автоматизоване робоче місце: стаціонарне та віртуальне.

Тема 8. Структура та класифікація інформаційних систем

8.1 Структура АІС підприємства.

Види забезпечення в інформаційній системі.

8.2 Класифікація ІС за масштабами

Типи інформаційних систем за масштабом: малі, середні великі.

8.3 Класифікація систем за функціональними областями.

Типи інформаційних систем за функціональними областями.

Тема 9. Технології хмарних обчислень

9.1 Сутність хмарних технологій, їх призначення.

Визначення понять: «хмари», «хмарні технології», «технології

хмарних обчислень». Призначення хмарних технологій. Переваги та недоліки хмарних технологій.

9.2 Моделі надання послуг хмарних обчислень.

Класифікація хмар за моделлю розгортання. Класифікація хмар за моделлю обслуговування.

9.3 Основні властивості хмарних технологій.

Тема 10. Системи та технології управління взаємовідносинами з клієнтами

10.1 Основні положення CRM концепції. CRM-стратегія.

Концепція управління взаємовідносинами з клієнтами. Етапи життєвого циклу клієнта в рамках CRM-стратегії. Взаємозв'язок етапів життєвого циклу клієнта. Комплексна характеристика етапів життєвого циклу клієнта в CRM-стратегії.

10.2 CRM-системи. Види CRM-технологій.

Призначення та функціональний склад операційних, аналітичних, колабораційних, мобільних CRM-технологій.

10.3 Управління взаємовідносинами з клієнтами та потенційними клієнтами в туристичній організації.

Приклади використання CRM-технологій в туристичній організації.

Тема 11. Процесний підхід до управління діяльністю як основа вдосконалення діяльності організації

11.1 Основні положення процесного підходу до управління.

Визначення поняття «бізнес-процес». Елементи бізнес-процесу. Види бізнес-процесів.

11.2 Призначення бізнес-моделей.

Визначення поняття «бізнес-модель», її призначення. Стандарти моделювання. Вимоги до бізнес-моделей.

11.3 Стандарт моделювання SADT та нотація IDEF0

Принципи побудови діаграм в нотації IDEF0. Склад елементів бізнес-моделі. Призначення елементів бізнес-моделі.

Тема 12. Інформаційно-комунікаційне забезпечення процесного підходу до управління

12.1 Програмні середовища, що застосовуються для моделювання бізнес-процесів організації.

12.2 Моделювання діяльності туристичної організації в середовищі програмного пакету Ramus Educational.

3. Теми лабораторних занять

Лабораторне заняття – форма навчального заняття, за якої студент під керівництвом викладача особисто проводить імітаційні експерименти чи досліді з метою практичного підтвердження окремих теоретичних положень навчальної дисципліни. У ході лабораторних робіт студент набуває професійних компетентностей та практичних навичок роботи з комп'ютерним обладнанням і відповідними програмними продуктами. За результатами виконання завдання на лабораторному занятті студенти оформляють індивідуальні звіти про його виконання та захищають ці звіти перед викладачем (табл. 3.1).

Таблиця 3.1

Перелік тем лабораторних занять

Назва теми	Програмні питання
1	2
Змістовий модуль 1. Перспективи використання інноваційних технологій у галузі туризму	
<i>Тема 1.</i> Роль інновацій у розвитку світового ринку туристичних послуг	<i>Завдання 1.</i> Порівняльний аналіз систем бронювання туристичних послуг <i>Завдання 2.</i> Ознайомлення із модулями системи автоматизації туристичного підприємства Overia-Tourism
<i>Тема 2.</i> Геоінформаційні технології у туризмі	<i>Завдання 3.</i> Основи створення шарів геоінформаційної карти у середовищі ArcGis <i>Завдання 4.</i> Внесення даних у системі Google Earth
<i>Тема 3.</i> Забезпечення поточних операцій та презентації туристичних ресурсів	<i>Завдання 5.</i> Створення віртуального туру <i>Завдання 6.</i> Організація вебінару
<i>Тема 4.</i> Інтернет-комунікації у туристичній діяльності	<i>Завдання 7.</i> Розробка стратегії просування туристичної послуги у соціальних мережах
<i>Тема 5.</i> Контекстний аналіз тематичних сайтів	<i>Завдання 8.</i> Основи роботи із інструментами Google Analytics

1	2
Змістовий модуль 2. Середовище розробки та використання інноваційної продукції	
Тема 7. Інформаційно-комунікаційне забезпечення менеджменту туристичної діяльності	Завдання 9. Використання технології інтелектуальних карт для створення класифікаційної схеми інформаційних систем менеджменту туристичної діяльності
Тема 8. Структура та класифікація інформаційних систем	Завдання 10. Порівняння он-лайн інструментів створення ментальних карт
Тема 9. Технології хмарних обчислень	Завдання 11. Використання хмарних технологій для вирішення оперативних завдань туристичної організації
Тема 10. Системи та технології управління взаємовідносинами з клієнтами	Завдання 12. Організація управління взаємовідносинами з клієнтами туристичної організації в системах класу CRM (Customer Relationship Management)
Тема 11. Процесний підхід до управління діяльністю як основа вдосконалення діяльності організації	Завдання 13. Моделювання бізнес-процесів функціонування туристичної організації
Тема 12. Інформаційно-комунікаційне забезпечення процесного підходу до управління	

4. Самостійна робота

Самостійна робота студента (СРС) – це форма організації навчального процесу, за якої заплановані завдання виконуються студентом самостійно під методичним керівництвом викладача.

Основні види самостійної роботи, які запропоновані студентам для засвоєння теоретичних знань та формування практичних навичок з навчальної дисципліни, наведені в табл. 4.1.

Таблиця 4.1

Завдання для самостійної роботи студентів та форми її контролю

Назва теми	Зміст самостійної роботи студентів	Форми контролю СРС
1	2	3
Змістовий модуль 1.		
Перспективи використання інноваційних технологій у галузі туризму		
<i>Тема 1.</i> Роль інновацій у розвитку світового ринку туристичних послуг	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою; підготовка доповіді за темою "Використання новітніх технологій різних галузей знань у розробці та реалізації туристичних послуг"	Презентація результатів
<i>Тема 2.</i> Геоінформаційні технології у туризмі	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до лабораторного заняття	Захист звіту з лабораторної роботи
<i>Тема 3.</i> Забезпечення поточних операцій та презентації туристичних ресурсів	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до лабораторного заняття	Захист звіту з лабораторної роботи
<i>Тема 4.</i> Інтернет-комунікації у туристичній діяльності	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до лабораторного заняття	Захист звіту з лабораторної роботи
<i>Тема 5.</i> Контекстний аналіз тематичних сайтів	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до лабораторного заняття	Захист звіту з лабораторної роботи
<i>Тема 6.</i> Особливості здійснення міжнародних розрахунків та платежів	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою; підготовка доповіді за темою "Безпека здійснення міжнародних електронних платежів"; підготовка до контрольної роботи за модулем 1	Презентація результатів, письмова контрольна робота за темами 1 – 6

1	2	3
Змістовий модуль 2. Середовище розробки та використання інноваційної продукції		
<i>Тема 7.</i> Інформаційно-комунікаційне забезпечення менеджменту туристичної діяльності	Підготовка до лекції, підготовка до лабораторного заняття, огляд інструментів створення ментальних карт	Презентація результатів
<i>Тема 8.</i> Структура та класифікація інформаційних систем	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою, підготовка до лабораторного заняття	Підготовлений звіт з лабораторної роботи
<i>Тема 9.</i> Технології хмарних обчислень	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою, підготовка до лабораторного заняття	Підготовлений звіт з лабораторної роботи
<i>Тема 10.</i> Системи та технології управління взаємовідносинами з клієнтами	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою, підготовка до лабораторного заняття	Матеріали за заданою тематикою. Підготовлений звіт з лабораторної роботи
<i>Тема 11.</i> Процесний підхід до управління діяльністю як основа вдосконалення діяльності організації	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою, підготовка до лабораторного заняття	Демонстрація результатів огляду джерел
<i>Тема 12.</i> Інформаційно-комунікаційне забезпечення процесного підходу до управління	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою, підготовка до лабораторного заняття	Матеріали за заданою тематикою Підготовлений звіт з лабораторної роботи

5. Методи навчання

У процесі викладання навчальної дисципліни для активізації навчально-пізнавальної діяльності студентів передбачене застосування

як активних, так і інтерактивних навчальних технологій, серед яких: лекції проблемного характеру, міні-лекції, робота в малих групах, семінари-дискусії, мозкові атаки, кейс-метод, презентації, ознайомлювальні (початкові) ігри, метод проектної роботи, комп'ютерні симуляції, метод Дельфі, метод сценаріїв, банки візуального супроводу (табл. 5.1 і 5.2).

Таблиця 5.1

**Розподіл форм та методів активізації процесу навчання
за темами навчальної дисципліни (лекційні заняття)**

Тема	Практичне застосування навчальних технологій
1	2
<i>Тема 1.</i> Роль інновацій у розвитку світового ринку туристичних послуг	Лекція проблемного характеру, презентація, кейс-метод
<i>Тема 2.</i> Геоінформаційні технології у туризмі	Лекція проблемного характеру, презентація, кейс-метод
<i>Тема 3.</i> Забезпечення поточних операцій та презентації туристичних ресурсів	Лекція проблемного характеру, презентація, кейс-метод
<i>Тема 4.</i> Інтернет-комунікації у туристичній діяльності	Лекція проблемного характеру, презентація, кейс-метод
<i>Тема 5.</i> Контекстний аналіз тематичних сайтів	Лекція проблемного характеру, презентація, кейс-метод
<i>Тема 6.</i> Особливості здійснення міжнародних розрахунків та платежів	Лекція проблемного характеру, презентація, кейс-метод
<i>Тема 7.</i> Інформаційно-комунікаційне забезпечення менеджменту туристичної діяльності	Лекція проблемного характеру, презентація, кейс-метод
<i>Тема 8.</i> Структура та класифікація інформаційних систем	Лекція проблемного характеру, презентація, кейс-метод
<i>Тема 9.</i> Технології хмарних обчислень	Лекція проблемного характеру, презентація, кейс-метод
<i>Тема 10.</i> Системи та технології управління взаємовідносинами з клієнтами	Лекція проблемного характеру, презентація, кейс-метод

1	2
<i>Тема 11.</i> Процесний підхід до управління діяльністю як основа вдосконалення діяльності організації	Лекція проблемного характеру, презентація, кейс-метод
<i>Тема 12.</i> Інформаційно-комунікаційне забезпечення процесного підходу до управління	Лекція проблемного характеру, презентація, кейс-метод

Таблиця 5.2

**Використання методик активізації процесу навчання
(лабораторні заняття)**

Тема навчальної дисципліни	Методики активізації процесу навчання
1	2
<i>Тема 1.</i> Роль інновацій у розвитку світового ринку туристичних послуг	Професійна орієнтованість завдань, використання спеціального програмного забезпечення
<i>Тема 2.</i> Геоінформаційні технології у туризмі	Робота в малих групах, мозкові атаки, використання спеціального програмного забезпечення, принцип зворотного зв'язку, презентація результатів, дискусія
<i>Тема 3.</i> Забезпечення поточних операцій та презентації туристичних ресурсів	Робота в малих групах, мозкові атаки, використання спеціального програмного забезпечення, принцип зворотного зв'язку, презентація результатів, дискусія
<i>Тема 4.</i> Інтернет-комунікації у туристичній діяльності	Професійна орієнтованість завдань, використання спеціального програмного забезпечення, презентація результатів
<i>Тема 5.</i> Контекстний аналіз тематичних сайтів	Професійна орієнтованість завдань, використання спеціального програмного забезпечення, презентація результатів
<i>Тема 7.</i> Інформаційно-комунікаційне забезпечення менеджменту туристичної діяльності	Професійна орієнтованість завдань, використання спеціального програмного забезпечення, презентація результатів

1	2
Тема 8. Структура та класифікація інформаційних систем	Професійна орієнтованість завдань, використання спеціального програмного забезпечення,
Тема 9. Технології хмарних обчислень	Професійна орієнтованість завдань, використання спеціального програмного забезпечення, принцип зворотного зв'язку
Тема 10. Системи та технології управління взаємовідносинами з клієнтами	Професійна орієнтованість завдань, використання спеціального програмного забезпечення, принцип зворотного зв'язку
Тема 11. Процесний підхід до управління діяльністю як основа вдосконалення діяльності організації	Професійна орієнтованість завдань, використання спеціального програмного забезпечення, принцип зворотного зв'язку
Тема 12. Інформаційно-комунікаційне забезпечення процесного підходу до управління	Робота в малих групах, мозкові атаки, використання спеціального програмного забезпечення, принцип зворотного зв'язку, презентація результатів, дискусія

6. Рекомендована література

1. Офіційний сайт Social Media Marketing Society [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.socialmediaexaminer.com/>
2. Павленко Л. А. Геоінформаційні системи : навч. посіб. / Л. А. Павленко. – Х. : ХНЕУ, 2013. – 258 с.
3. Пономаренко В. С. Інформаційні системи в економіці: навчальний посібник / Пономаренко В. С., Золотарьова І. О., Бутова Р. К. та ін. – Х. : Вид. ХНЕУ, 2011. – 176 с.
4. Пономаренко В. С. Інформаційні системи в сучасному бізнесі : навчальний посібник / Пономаренко В. С., Золотарьова І. О., Бутова Р. К. та ін. – Х. : Вид. ХНЕУ, 2011. – 484 с.
5. Про електронну комерцію : Закон України від 03.09.2015 р. № 675-VIII / Верховна Рада України // Офіційний вісник України від 09.10.2015 – 2015. – № 78. – С. 14. – Ст. 2590, код акту 78761/2015.
6. Про інноваційну діяльність : Закон України від 04.06.2002 р. №

40-IV / Верховна Рада України // Відомості Верховної Ради України (ВВР). – 2002. – № 36. – Ст. 266.

7. Словьев В.П. Инновационная деятельность как системный процесс в конкурентной экономике (Синергетические эффекты инноваций). — Киев: Феникс, 2006. — 560 с.

8. Фоллс Д. Маркетинг в социальных медиа. Просто о главном / Д. Фоллс, Э. Декерс ; пер. с англ. В. Иващенко. — М. : Манн, Иванов и Фербер, Эксмо, 2013. — 336 с.

9. Яковлев А. А. Раскрутка сайтов: основы, секреты, трюки / А. А. Яковлев, В. Г. Ткачёв. — СПб. : БХВ-Петербург, 2016. — 252 с.