

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

"ЗАТВЕРДЖУЮ"

Заступник керівника
(проректор з науково-педагогічної роботи)

М. В. Афанасьєв

ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ТУРИЗМІ
робоча програма навчальної дисципліни

Галузь знань **24 "Сфера обслуговування"**
Спеціальність **242 "Туризм"**
Освітній рівень **другий (магістерський)**
Освітня програма **"Туризм"**

Вид дисципліни
Мова викладання, навчання та оцінювання

базова
українська

Завідувач кафедри туризму

О. А. Сущенко

Харків
ХНЕУ ім. С. Кузнеця
2019

ЗАТВЕРДЖЕНО
на засіданні кафедри туризму
Протокол № 1 від 28.08.2018 р.

Розробники:
Дорохов О.В, к.т.н., доц., доцент кафедри інформаційних систем
Дехтяр Н.А., к.е.н., доц., доцент кафедри туризму

**Лист оновлення та перезатвердження
робочої програми навчальної дисципліни**

Навчальний рік	Дата засідання кафедри – розробника РПНД	Номер протоколу	Підпис завідувача кафедри

1. Вступ

Анотація навчальної дисципліни:

Викладання дисципліни спрямоване на вивчення інструментарію економічного обґрунтування й прийняття господарських рішень з урахуванням новітніх досягнень у сфері виробництва та розподілу туристичної продукції; практична підготовка студентів дозволить майбутнім фахівцям планувати поточні операції та розробляти стратегічні програми діяльності суб'єктів господарювання, некомерційних установ та представницьких структур державної влади, що здійснюють регулювання туристичної галузі, з урахуванням наявності та можливостей використання інноваційної продукції та методів управління.

Знання та вміння з навчальної дисципліни "Інноваційні технології в туризмі" необхідні спеціалісту для аналізу впливу інноваційної активності на різних рівнях управління підприємницькою діяльністю на загальний стан національного господарства та економічної безпеки держави, розрахунку витрат на використання програмного та апаратного забезпечення у процесі реалізації підприємством або установою елементів інноваційної стратегії, визначення економічної ефективності пропонованих заходів.

Вивчення навчальної дисципліни базується на відповідному рівні загальних знань та навичок, які отримані при засвоєнні студентами загальнонаукових, гуманітарних та спеціальних дисциплін.

Мета навчальної дисципліни:

Метою вивчення дисципліни є формування знань і навичок стосовно обґрунтування впровадження інновацій у діяльність підприємств, установ та організацій сфери туризму.

Курс	1	
Семестр	1	
Кількість кредитів ECTS	4	
Аудиторні навчальні заняття	лекції	16
	лабораторні	24
Самостійна робота		80
Форма підсумкового контролю	залік	

Структурно-логічна схема вивчення навчальної дисципліни:

Попередні дисципліни	Наступні дисципліни
Інформатика	Тренінг "Інтернет-комунікації у туристичній діяльності"
Інформаційні системи і технології в туризмі	Методи та моделі дослідження економічних процесів та управління проектами у туризмі
Організація туристичних подорожей	виконання курсових робіт, науково-дослідних проектів, написання магістерських дипломних робіт

2. Компетентності та результати навчання за дисципліною:

Компетентності	Результати навчання
Здатність визначати основні тенденції інноваційного розвитку	Знання, вміння та навички щодо інструментального забезпечення інноваційної діяльності у галузі туризму
Уміння застосовувати технології ГІС у туристичній діяльності	
Здатність формувати пакет медіа матеріалів для онлайн-презентації туристичного підприємства	
Уміння реалізовувати маркетингову стратегію туристичного підприємства за допомогою засобів Інтернет-комунікацій	
Уміння визначати ефективність функціонування тематичних сайтів	
Здатність обирати оптимальні умови здійснення електронних платежів	Знання, вміння та навички щодо впровадження сучасних підходів до управління туристичною організацією на основі інформаційних систем
Розуміння основних понять інформаційно-комунікаційного забезпечення	
Здатність визначати клас інформаційної системи, що задовольнить потреби підприємства в автоматизації	
Уміння використовувати хмарні сервіси для вирішення професійних завдань	
Здатність упроваджувати концепцію управління туристичною організацією, орієнтовану на клієнта, та вміти реалізовувати CRM-стратегію в CRM-системах	
Здатність впроваджувати проектний підхід в діяльність туристичної організації	

3. 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 персоналізації доступу до інформаційних 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. Використання мобільних технологій у туризмі

Огляд найпоширеніших мобільних пристроїв та операційних систем. Джерела даних про обсяги користування мобільними пристроями за країнами світу. Класифікація мобільних додатків та заснованих на них технологій, що вже використовуються або є перспективними для туристичної діяльності. Особливості використання QR-кодів.

3.4. 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. Інформаційні системи та технології, що забезпечують інноваційний підхід до управління туристичною діяльністю

8.1. Структура та класифікація інформаційних систем

Структура АІС підприємства. Види забезпечення в інформаційній системі. Класифікація ІС за масштабами. Типи інформаційних систем за масштабом: малі, середні великі. Класифікація систем за функціональними областями. Типи інформаційних систем за функціональними областями. Архітектура інформаційних систем.

8.2 Технології хмарних обчислень

Сутність хмарних технологій, їх призначення. Визначення понять: "хмари", "хмарні технології", "технології хмарних обчислень". Призначення хмарних технологій. Переваги та недоліки хмарних технологій. Моделі надання послуг хмарних обчислень. Класифікація хмар за моделлю розгортання. Класифікація хмар за моделлю обслуговування. Основні властивості хмарних технологій.

Тема 9. Інноваційні технології маркетингу туристичної діяльності

9.1 Internet-маркетинг

Визначення Internet-маркетингу. Цілі Internet-маркетингу. Підходи до Internet-маркетингу.

9.2 Інструменти Internet-маркетингу

Пошукова оптимізація сайту. Контекстна реклама. Медійна реклама. Просування у соціальних мережах. Інтернет-PR. Вірусний маркетинг.

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. Технології управління проектами в туристичній діяльності та організації командної роботи

11.1 Поняття проекту. Процес управління проектом.

Поняття проекту. Ознаки проекту. Визначення управління проектом. Процеси управління проектом: планування, виконання, контролю, завершення. Планування ресурсів проекту.

11.2 Методології управління проектами. Організація командної взаємодії.

11.3 Системи управління проектами.

Види систем управління проектами. Функції систем управління проектами. Аналіз та порівняння систем управління проектами. Критерії вибору систем даного класу.

4. Порядок оцінювання результатів навчання

Система оцінювання сформованих компетентностей у студентів враховує види занять, які згідно з програмою навчальної дисципліни передбачають лекційні та лабораторні заняття, а також виконання самостійної роботи. Оцінювання сформованих компетентностей у студентів здійснюється за накопичувальною 100-бальною системою. Відповідно до Тимчасового положення "Про порядок оцінювання результатів навчання студентів за накопичувальною бально-рейтинговою системою" ХНЕУ ім. С. Кузнеця, контрольні заходи включають:

поточний контроль, що здійснюється протягом семестру під час проведення лекційних та лабораторних занять і оцінюється сумою набраних балів (максимальна сума – 100 балів; мінімальна сума, що дозволяє студенту скласти залік, – 60 балів);

модульний контроль, що проводиться у формі письмової контрольної роботи та/або індивідуального опитування з ініціативи викладача з урахуванням поточного контролю за відповідний змістовий модуль і має на меті інтегровану оцінку результатів навчання студента після вивчення матеріалу з логічно завершеної частини дисципліни – змістового модуля;

підсумковий/семестровий контроль, що проводиться у формі заліку, відповідно до графіку навчального процесу.

Порядок проведення поточного оцінювання знань студентів. Оцінювання знань студента під час лабораторних занять та виконання індивідуальних завдань проводиться за такими критеріями:

розуміння, ступінь засвоєння теорії та методології проблем, що розглядаються; ступінь засвоєння фактичного матеріалу навчальної дисципліни; ознайомлення з рекомендованою літературою, а також із сучасною літературою з питань, що розглядаються; вміння поєднувати теорію з практикою при розгляді виробничих ситуацій, розв'язанні задач, проведенні розрахунків у процесі виконання індивідуальних завдань та завдань, винесених на розгляд в аудиторії; логіка, структура, стиль викладу матеріалу в письмових роботах і при виступах в аудиторії, вміння обґрунтовувати свою позицію, здійснювати узагальнення інформації та робити висновки; логічна правильність виконання лабораторних робіт; самостійність виконання роботи; грамотність подачі матеріалу; використання методів порівняння, узагальнення понять та явищ; оформлення звіту.

Загальними критеріями, за якими здійснюється оцінювання позааудиторної самостійної роботи студентів, є: глибина і міцність знань, рівень мислення, вміння систематизувати знання за окремими темами, вміння робити обґрунтовані висновки, володіння категорійним апаратом, навички і прийоми виконання лабораторних робіт, вміння знаходити необхідну інформацію, здійснювати її систематизацію та обробку, самореалізація на практичних та семінарських заняттях.

Підсумковий контроль знань та компетентностей студентів з навчальної дисципліни здійснюється на підставі проведення заліку, завданням якого є перевірка розуміння студентом 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.

Студента 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" та заноситься у залікову "Відомість обліку успішності" навчальної дисципліни.

Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82 – 89	B	добре	
74 – 81	C		
64 – 73	D	задовільно	
60 – 63	E		
35 – 59	FX	незадовільно	не зараховано
1 – 34	F		

Розподіл балів за тижнями

Теми змістовного модулю		Лекції (активна робота)	Лабораторні заняття (активна робота)	Індивідуальні опитування	Компетентнісно-орієнтовані завдання	Письмові контрольні роботи	Участь у науковій роботі	Усього
3М1	Тиждень 1	1	1		5			7
	Тиждень 2	1	1		5			7
	Тиждень 3	1	1		5			7
	Тиждень 4	1	1		5			7
	Тиждень 5		1		5			6
	Тиждень 6		1		5	5		11
Разом за модуль 1		4	6		30	5		45
3М2	Тиждень 7	1	1		5			7
	Тиждень 8	1	1		5			7
	Тиждень 9	1	1		5			7
	Тиждень 10	1	1		5			7
	Тиждень 11		1		5			6
	Тиждень 12		1	5	5			11
Разом за модуль 2		4	6	5	30			45
Наукова робота							10	10
Разом за дисципліною		8	12	5	60	5	10	100

5. Рекомендована література

5.1. Основна

1. Геоінформаційні системи в науках про Землю : монографія / В. І. Зацерковний, І. В. Тішаєв, І. В. Віршило, В. К. Демидов. – Ніжин : НДУ ім. М. Гоголя, 2016. – 510 с.
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 інноваційну діяльність : Закон України від 04.06.2002 р. № 40-IV / Верховна Рада України // Відомості Верховної Ради України (ВВР). – 2002. – № 36. – Ст. 266.
6. 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.
7. Яковлев А. А. Раскрутка сайтов: основы, секреты, трюки / А. А. Яковлев, В. Г. Ткачев. – СПб. : БХВ-Петербург, 2016. – 252 с.

5.2. Додаткова

8. 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.
9. Про платіжні системи та переказ коштів в Україні : Закон України від 05.04.2001 р. № 2346-III / Верховна Рада України // Відомості Верховної Ради України. – 2001. – № 29. – Ст. 137.
10. Про пріоритетні напрями інноваційної діяльності в Україні : Закон України від 08.09.2012 р. № 3715-VI / Верховна Рада України // Відомості Верховної Ради України. – 2012. – № 19-20. – Ст. 166.
11. Соловьев В.П. Инновационная деятельность как системный процесс в конкурентной экономике (Синергетические эффекты инноваций). – Киев: Феникс, 2006. – 560 с.

5.3. Ресурси мережі Інтернет

12. Офіційний сайт Social Media Marketing Society [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.socialmediaexaminer.com/>
13. Положення про електронні гроші в Україні : Постанова Правління НБУ від 04.11.2010 р. №481 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://bank.gov.ua/>
14. Руководство Осло: Рекомендации по сбору и анализу данных по инновациям. 3-е изд. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://mgimo.ru/upload/docs_6/ruk.oslo.pdf
15. Frascati Manual: proposed standard practice for surveys on research and experimental development [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/frascati-manual-2002_9789264199040-en
16. Global Innovation Index Report [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.globalinnovationindex.org>