

**КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ
СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ**
Система забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти
сертифікована на відповідність ДСТУ ISO 9001:2015 / ISO 9001:2015
Кафедра туризму та рекреації

ЗАТВЕРДЖЕНО

Вченою радою

(пост. п. 18 від «29» травня 20 21р.)

Ректор


А. А. Мазаракі



**ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ ТА ТЕХНОЛОГІЇ В
ТУРИЗМІ /
INFORMATION SYSTEMS AND TECHNOLOGIES IN
TOURISM**

**ПРОГРАМА /
COURSE SUMMARY**

Київ 2021

**Розповсюдження і тиражування без офіційного дозволу КНТЕУ
заборонено**

Автори: С.В. Мельниченко, д.е.н., проф.
С.В. Хлопяк, к.е.н., доц.

Обговорено і схвалено на засіданні кафедри туризму та рекреації від
4.05. 2021 р., протокол №17_.

Рецензенти: Михайліченко Г.І., докт. екон. наук, доц.
Расулова А.М., канд. екон. наук, доц.
Дубініна М.В., директор ТОВ «Галеон Тревел на
Печерську», м. Київ

**ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ І ТЕХНОЛОГІЇ В
ТУРИЗМІ /
INFORMATION SYSTEMS AND TECHNOLOGIES IN
TOURISM**

**ПРОГРАМА /
COURSE SUMMARY**

освітній ступінь	«бакалавр»
галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
спеціальність	242 «Туризм»
спеціалізація	«Міжнародний туризм»

Автори: МЕЛЬНИЧЕНКО Світлана Володимирівна
ХЛОПЯК Сергій Васильович

ВСТУП

Програма дисципліни «Інформаційні системи і технології в туризмі» призначена для підготовки здобувачів вищої освіти ОС бакалавр КНТЕУ денної та заочної форм навчання: галузі знань 24 «Сфера обслуговування» спеціальності 242 спеціалізації «Міжнародний туризм».

Програму підготовлено відповідно до Стандарту вищої освіти КНТЕУ із зазначених спеціальностей та відповідних освітньо-наукових програм підготовки бакалаврів КНТЕУ.

Програма складається з таких розділів:

1. Мета, завдання та предмет дисципліни.
2. Передумови вивчення дисципліни як вибіркової компоненти освітньої програми.
3. Результати вивчення дисципліни.
4. Зміст дисципліни.
5. Список рекомендованих джерел.

1. МЕТА, ЗАВДАННЯ ТА ПРЕДМЕТ ДИСЦИПЛІНИ

Метою навчальної дисципліни «Інформаційні системи і технології в туризмі» є підготовка висококваліфікованих фахівців, які вільно володіють основними видами сучасних інформаційних технологій (ІТ), вміють застосовувати їх у туристичній діяльності та організовувати за їх допомогою свою працю та робочий час підлеглих.

Завданням вивчення дисципліни «Інформаційні системи і технології в туризмі» є теоретична та практична підготовка студентів спеціальностей «Туризм» з питань:

- формування автоматизованих інформаційних систем управління туристичним підприємством;

- використання інтернет-технологій в туристичній діяльності;
- розвитку глобальних та альтернативних систем бронювання туристичних послуг;
- інваріантних підходів до використання інформаційних технологій у маркетинговій діяльності туристичних підприємств;
- застосування в сфері туризму мультимедійних засобів, мобільних додатків та геоінформаційних систем;
- організації управління туристичними підприємствами на основі використання новітніх ІТ.

Предметом вивчення дисципліни є організація впровадження та використання інформаційних систем і технологій в діяльності туристичних підприємств.

2. ПЕРЕДУМОВИ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ ЯК ВИБІРКОВОЇ КОМПОНЕНТИ ОСВІТНЬОЇ ПРОГРАМИ знання:

- основ інформаційних та комп'ютерних технологій (операційна система *Windows*, управління базами даних, системи захисту інформації);
- принципів і процесів організації роботи суб'єктів туристичної діяльності та її нормативно-правового забезпечення;
- іноземної мови за професійним спрямуванням; *вміння*;
- вільно працювати з офісними додатками *Microsoft (MS Word, MS Excel, MS PowerPoint)*, пошуковими системами, хмарними сервісами *Office 365*;
- користуватися основними видами технологічної документації в сфері туризму.

3. РЕЗУЛЬТАТИ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Дисципліна «Інформаційні системи і технології в туризмі» забезпечує оволодіння студентами загальними та фаховими компетентностями і досягнення ними програмних результатів навчання за відповідними освітньо-професійними програмами:

- *Міжнародний туризм*

Номер в освітній програмі	Зміст компетентності	Номер теми, що розкриває зміст компетентності
<i>Загальні компетентності за освітньою програмою</i>		
K08	Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій	1-8
<i>Спеціальні (фахові, предметні) компетентності за освітньою програмою</i>		
K25	Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку	1-8
<i>Програмні результати навчання за освітньою програмою</i>		
ПР09	Організовувати процес обслуговування	3-8
	споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки	

4. ЗМІСТ ДІСЦИПЛІНИ

Тема 1. Організація управління інформаційними ресурсами туристичного підприємства

Поняття економічної інформації. Вимоги до економічної інформації: достовірність, точність, оперативність. Види економічної інформації за функціями та рівнями управління.

Інформаційна система туристичного підприємства. Класифікація інформаційних систем. Види інформаційних систем за рівнем автоматизації процесів управління: ручні, автоматизовані, автоматичні. Державні, територіальні, галузеві інформаційні системи. Національні туристичні інформаційні системи. Централізовані та децентралізовані інформаційні системи в туризмі. Види інформаційних систем туристичних підприємств за метою функціонування та завдань на етапах збору та

змістової обробки даних: інформаційно-пошукові; інформаційнодовідкові; інформаційно-управлінські системи. Інформаційні системи нового покоління. Системи підтримки прийняття управлінських рішень. Інтелектуальні інформаційні системи, засновані на штучному інтелекті. Локальний, глобальний та системний підходи до створення інформаційних систем в туризмі.

Системи обробки даних (СОД). Режими роботи СОД. Функціональна, технічна, організаційна, документальна, алгоритмічна, програмна, інформаційна структури СОД туристичних підприємств.

Організація захисту економічної інформації. Інформаційні загрози. Законодавчі основи захисту інформації. Правові, програмно-технічні та організаційні інструменти забезпечення інформаційної безпеки туристичного підприємства. Криптографічні методи захисту інформації. Електронні цифрові підписи.

Список рекомендованих джерел:

основний: 1, 4, 5, 6 додатковий: 2,

4, 6, 10, 16, 18, 20, 21

інтернетресурси: 1, 3, 4, 6, 17, 19

Тема 2. Інформаційно-технічне забезпечення туристичного офісу
Забезпечуючі підсистеми автоматизованих інформаційних систем (АІС) в туризмі. Технічне, програмне, інформаційне, організаційне, правове та ергономічне забезпечення АІС туристичного офісу.

Етапи процесу автоматизації діяльності підприємств сфери туризму. Формулювання цілей та завдань проекту автоматизації. Пошук та аналіз інформації про автоматизовані інформаційні системи в туризмі. Навчальні та демонстраційні версії туристичних АІС. Прийняття рішення стосовно форми власності на АІС. Критерії відбору та функціональні вимоги до АІС. Показники ефективності впровадження інформаційної системи та оцінка ризиків. Статті витрат туристичного підприємства при впровадженні АІС. Підключення та тестування необхідного для роботи у системі обладнання та програмного забезпечення. Контроль результатів та управління змінами за підсумками процесу автоматизації.

Організація електронного офісу туристичного підприємства. Операційні дії при виконанні офісних завдань: отримання та обробка вхідної, внутрішньої та вихідної інформації, аналіз даних, збереження

інформації. Front-office та Back-office туристичних та готельних підприємств. Апаратні засоби та програмні продукти електронного офісу. Інтегровані пакети офісного програмного забезпечення. Електронний документообіг. Структуровані та неструктуровані електронні документи.

Автоматизовані робочі місця (АРМ) в туристичному бізнесі. Організація робочого місця менеджера туристичного підприємства. Використання оргтехніки за видами робіт в туристичному офісі. Санітарно-гігієнічні, технологічні та естетичні вимоги до організації АРМ. Просторові рішення та система обслуговування автоматизованих робочих місць. Дистанційний менеджмент.

Список рекомендованих джерел:

основний: 1, 2, 4, 6, 7 додатковий:

2, 11, 12, 13, 18, 19 інтернет-ресурси:

1, 3, 4, 6, 7, 8, 17, 19

Тема 3. Автоматизовані системи управління підприємствами в сфері туризму

Види та функціональні можливості автоматизованих систем управління туристичними підприємствами. Фронт-офісні програми підприємств-туроператорів та туристичних агентств. Поняття туристичних CRM. Основні принципи та завдання CRM. Хмарні технології у створенні CRM-систем для туристичного бізнесу.

Інноваційні тенденції на ринку CRM.

Спеціальне програмне забезпечення комплексної автоматизації туристичної діяльності. Комплекс програмних продуктів САМО-софт: САМО-тур, САМО-турагент, САМО-incoming, САМО-тургид. Основні та додаткові модулі. Технологія обслуговування туристів з використанням програми «Мастер-тур». Програмний інструментарій автоматизації туристичного бізнесу «Тітбіт».

Система автоматизації діяльності туристичного підприємства «Парус-Турагентство». Створення баз даних для роботи у системі. Заповнення словників та номенклаторів. Структура та зміст довідкової системи. Реєстрація дисконтних карток. Реєстрація заявок: квитки, візи, готелі. Підготовка договору туристичного обслуговування, рахунку на оплату та інших платіжних документів. Реєстрація індивідуальних

замовлень на готельне та транспортне обслуговування. Підготовка звітів. CRM-система «jПарус-Менеджмент та Маркетинг».

Автоматизовані системи управління у готельно-ресторанному бізнесі. Структура та функції систем управління готелями (HMS). Функціональні модулі HMS: бронювання, управління номерним фондом, розрахунки з гостями, служба покоївок, інженерно-технічна служба, адміністрування (служби реєстрації та обслуговування гостей), бухгалтерія, кадри, склади, фінансові звіти (служби обліку та управління). Інтерфейси HMS із зовнішніми системами: фіскальні реєстратори, системи контролю доступу, енергозбереження, інтернетбронювання, тарифікатори телефонних розмов та інтернет-трафіку, системи платного телебачення, автоматичні міні-бари. Системи автоматизації діяльності ресторанів.

Зарубіжні автоматизовані системи управління готелями та ресторанами: Fidelio v8, Opera PMS v5, Epitome PMS, «Отель 2.3», «Эдельвейс», Shelter, R-Keeper. Специфічні особливості вітчизняних HMS. Національні автоматизовані системи готельно-ресторанного менеджменту: «Парус-Готель», ProHotel, B52, SuperHotel.

Список рекомендованих джерел:

основний: 2, 3, 4, 5, 6

додатковий: 1, 2, 4, 6, 8, 12, 13, 15, 18, 21

інтернет-ресурси: 1, 4, 6, 7, 8, 11, 15, 16, 17, 18, 19

Тема 4. Використання інтернет-технологій в туризмі

Історія появи та розвитку Інтернету як глобальної системи об'єднаних комп'ютерних мереж. Інтернет і Всесвітнє павутиння (WWW). Принципова схема роботи Інтернет та показники його розвитку на сучасному етапі.

Класифікація туристичних інтернет-ресурсів. Форми управління туристичними та готельними сайтами. Характеристика туристичних розділів на порталах і сайтах загального призначення. Спеціалізовані туристичні портали і сайти: поняття та організація функціонування. Інформаційне наповнення та джерела доходів туристичних мегапорталів. Інтернет-портали для професіоналів туристичного бізнесу. Он-лайн туристичні конференції (форуми).

Електронний туристичний бізнес: e-tourism. Моделі електронної комерції (e-commerce). Електронний бізнес за категоріями взаємодії в сфері туризму: business-to-business (B2B), business-to-consumer (B2C), business-to-administration (B2A), consumer-to-administration (C2A), consumer-to-consumer (C2C). Електронні платіжні системи.

Інтернетстрахування туристів.

Інтернет-технології просування туристичного продукту. Електронні канали маркетингу. E-marketing. Розміщення та розсилка реклами в Інтернеті. Банерна реклама. Sales Promotion. Таргетинг. Поштові розсилки та каталоги. Інформаційні технології у маркетингових дослідженнях. Використання можливостей Інтернету для просування туристичних дестинацій. Просування основного, супутнього та додаткового продукту дестинації. Концепція smart-міста.

Переваги та проблеми використання Інтернет в туристичному бізнесі. Вплив інтернет-технологій на традиційні канали збуту туристичного продукту. Перспективи туристичних підприємств в умовах конкуренції з електронними каналами збуту.

Список рекомендованих джерел:

основний: 1, 2, 5, 6, 7 додатковий: 2, 5, 7, 9, 10, 11, 14, 15, 19, 22 інтернет-ресурси: 2, 3, 5, 9

Тема 5. Глобальні (GDS) та альтернативні (ADS) системи бронювання туристичних послуг

Дистрибутивні та інверторні системи бронювання. Історія створення глобальних дистрибутивних систем (GDS). Найбільші GDS: Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan. Сучасні показники розвитку глобальних дистрибутивних систем. Проблеми впровадження та просування GDS на вітчизняному ринку туристичних послуг.

Функціональні можливості глобальних дистрибутивних систем. Процесінгові центри. Бронювання туристичних послуг з використанням GDS-систем. Критерії вибору та способи підключення до GDS. Переваги інтернет-технологій у використанні GDS-систем.

Глобальна система бронювання Amadeus. Amadeus Selling Platform.

Інформаційна база системи Amadeus. Конвертація даних. Amadeus Air. Створення індивідуальних та групових бронювань. Виклик, модифікація та історія Passenger Name Record (PNR). Банк черг. Дисплей тарифів. Інформаційний розрахунок тарифу. Інтернет-продукт Check My Trip. Альтернативні (ADS) або Інтернет-системи бронювання (IDS): Expedia.com, Travelocity.com, Booking.com, Orbitz.com, Hotels.com, Hrs.com. Управління системами онлайн-бронювання через інструмент Channel Manager. Переваги підприємств-постачальників (виробників) туристичних послуг, представлених у системах GDS та ADS. Онлайнсервіси планування туристичних подорожей та бронювання транспортних послуг: IT-Tour, TripMyDream, Самотур. Електронні квитки: e-ticket.

Список рекомендованих джерел:

*основний: 1, 2, 3, 4, 6 додатковий:
2, 5, 6, 11, 19 інтернет-ресурси: 3,
9, 12, 15, 16, 20*

Тема 6. Інтернет-сайти туристичних підприємств

Визначення та зміст термінів «web-сайт» та «web-сторінка». Види та призначення web-браузерів. Інтернет-адреси та доменна система імен (DNS). Ефективність інтернет-сайтів та передумови її забезпечення. Методи просування інтернет-ресурсу.

Вимоги до створення туроператорських та турагентських сайтів. Способи оперативного відображення туроператорської інформації на сайтах туристичних агентств. Класифікація сайтів туроператорів. Структура та організація функціонування сайтів туристичних підприємств «Візитна картка», «Веб-вітрина», «Туроператор-турагент», їх переваги та недоліки. Класифікація сайтів туристичних агентств. Характеристика агентських сайтів типу «Туристичний електронний магазин».

Маркетингові та консалтингові функції сайтів туристичних підприємств. Web-сайти зі зворотнім зв'язком. Роль web-технологій у формуванні віртуального туристичного співтовариства (VTC). Кількісна та якісна оцінка аудиторії сайту. Web-опитування. Фокус-чати,

фокусфоруми та онлайн-фокус-групи. Web-сайти для внутрішньофірмового навчання співробітників.

Перспективи розвитку туристичних інтернет-проектів.

Список рекомендованих джерел: основний:

1, 5, 7 додатковий: 3, 5, 7, 9, 11, 15, 19, 22 інтернет-ресурси:

4, 7, 8, 9, 17, 19

Тема 7. Мультимедійні та мобільні технології в сфері туризму

Поняття та історія розвитку технологій мультимедіа. Гіпертекстові технології. Класифікація мультимедійних продуктів та вимоги до їх створення. Програмна обробка графічних об'єктів, відеозаписів, звуку та тексту. Етапи розробки мультимедійного проекту.

Напрями використання мультимедійних технологій в туристичній діяльності. Корпоративні та рекламні презентації. Презентаційні компактдиски. CD-візитівки. Віртуальні подорожі та екскурсії. Електронні туристичні каталоги.

Туристичні мобільні додатки та їх функції. Фактори розвитку ринку мобільних технологій в туризмі. Структура проекту створення туристичного мобільного додатку. Технології онлайн-планування маршрутів та резервування туристичних послуг. Мобільні туристичні путівники. Програми-гіди. Динамічні карти. Транспортні інформаційнодовідкові системи. Системи, що базуються на інформації про поточне місцеперебування туриста. Засоби доповненої реальності. Мобільні додатки офлайн-типу. Ігрові туристичні системи. Використання мобільних технологій в організації екскурсійної діяльності. Аудіогіди. QR-коди як спосіб доступу до туристичного мобільного контенту. Інтенсивність використання мобільних додатків на різних стадіях туристичної подорожі.

Список рекомендованих джерел:

основний: 1, 2, 4, 6 додатковий: 2,

5, 6, 14 інтернет-ресурси: 2,

3, 5, 13, 14

Тема 8. Геоінформаційні системи (ГІС) в туризмі

Поняття та структура геоінформаційних систем. Історія розвитку ГІС. Призначення та можливості ГІС-платформ. Геоінформаційні програмні продукти: ArcGIS, Quantum GIS, GvSIG, GRASS. Джерела та особливості організації даних у геоінформаційних системах. Технологічні основи моделювання у ГІС. Розробка ГІС-проекту.

Використання ГІС у туристичній діяльності. Дистанційне зондування територій в туризмі. Електронне (цифрове) картографування: електронні атласи, карти-гіди та карти-консультанти. Геоінформаційне картографування. Картографічна анімація. Геоекологічні дослідження з використанням ГІС. Функції туристичних геоінформаційних систем.

Картографічні сервіси Google Maps, Google Map Maker, Apple Maps, StreetMapOpen, MapQuest. Віртуальні глобуси Google Earth та NASA World Wind. Проект OpenWeatherMap. Система глобального позиціонування (GPS). Основи роботи GPS. Види GPS-приймачів та принципи їх функціонування. GPS-трекери та GPS-логгери. Система управління рухом транспорту з використанням GPS. Інші системи супутникової навігації: Beidou, Galileo, ГЛОНАСС. Геокешинг.

Список рекомендованих джерел:

основний: 2, 3, 7 додатковий: 5, 18,

11, 17, 23 інтернет-ресурси:

3, 10, 13, 14

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

Основний

1. Гаврилов В.П. Інформаційні системи і технології в туризмі: навчальний посібник для студентів напряму підготовки 6.140103 "Туризм". Харків: ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2016. 168 с.
2. Гуцол А. Інноваційні технології в туризмі: навчальний посібник. Северодонецьк: ПП «Поліграф-Сервіс», 2015. 343 с.
3. Иконников В.Ф. Информационные технологии в индустрии туризма: учеб.-метод. пособие. Минск: РИПО, 2014. 78 с.

4. Купач Т.Г. Інформаційні технології та системи в туризмі: Навчально-методичний комплекс (для студентів ВНЗ). К.: КНУ ім. Т.Г. Шевченка, 2015. 95 с.
5. Мельниченко С.В., Ведмідь Н.І. Інформаційні технології у туристичній індустрії: підручник. К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2011. 279 с.¹ 6. Скопень М.М., Сукач М.К., Будя О.П., Артеменко О.І., Хрущ Л.А. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: підруч. для студ. вищ. навч. закл. К.: Видавництво Ліра-К, 2019. 766 с.
7. Скопень М.М. Комп'ютерні інформаційні технології в туризмі: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. К.: Кондор, 2018. 301 с.

Додатковий

1. Башинська І.О. Використання автоматизованих систем управління на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. Економіка. Фінанси. Право. 2018. №2(3). С. 18-19.
2. Білогунова Г.В. Конспект лекцій з курсу «Інформаційні системи і технології в туризмі» (для студентів 3 курсу денної та заочної форм навчання напряму 6.140103 – Туризм); Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2016. 49 с.
3. Бойчук І.В., Музика О.М. Інтернет в маркетингу: підручник. К.: Центр учбової літератури, 2019. 512 с.
4. Бутенко Т.А., Сирий В.М. Інформаційні системи та технології: навчальний посібник. Харків: ХНАУ ім. В.В. Докучаєва, 2020. 207 с.
5. Виртуальная конкуренция. Новые тенденции продвижения в интернетпространстве / П. Бабенко [и др.] // Отель. 2015. № 3. С. 54-58.
6. Глебова А.О. Інформаційно-інноваційні технології в процесах туристичного обслуговування // Глобальні та національні проблеми економіки: електронне фах. вид. 2016. № 13. С. 230-235.

¹ Курсивом виділена література, наявна в бібліотеці КНТЕУ

7. Гончаренко А.Р., Чубукова О.Ю. Вплив інтернет-маркетингу на розвиток електронної комерції // *Формування ринкових відносин в Україні*. К., 2019. №10. С. 69-75.
8. Доценко В.Ф., Шидловська О.Б., Медвідь І.М., Бедусенко Л.С. Інформаційні технології в готельній індустрії України: реалії та перспективи. Інвестиції: практика та досвід. 2020. № 1. С. 51-57.
9. Лисак О.І., Андрєєва Л.О., Тебенко В.М. Електронна комерція: курс лекцій. Мелітополь: Люкс, 2020. 225 с.
10. *Задорожний З. Електронна комерція в Україні: дискусійні аспекти нормативно-правового регулювання // Вісник Тернопільського національного економічного університету. Тернопіль, 2017. № 1. С. 119-126.*
11. *Заміховська О.Л. Інформаційні системи та технології в туризмі: лаб. практикум / О.Л. Заміховська. – Івано-Франківськ: ІФНТУНГ, 2013. – 47 с.*
12. Іванова О.М. Інтернет-технології в управлінні туристичними підприємствами // *Економіка та держава*. 2016. №7. С. 40-43.
13. Козловський Є.В. Основні сфери застосування інформаційних систем і технологій у туризмі // *Вісник Київського національного університету культури і мистецтв. Серія: Туризм*. 2020. Т.3. № 1. С. 128-136.
14. *Мазаракі А.А., Мельниченко С.В., Даниленко М.І. Інтернетмаркетинг у готельному бізнесі // Вісник КНТЕУ. – К.: КНТЕУ, 2018. С. 46-58.*
15. *Мельниченко С.В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика: монографія / С.В. Мельниченко. – К.: КНТЕУ, 2008. – 493 с.*
16. *Мельниченко С.В. Ринок інформаційних технологій: реалії України // Товари і ринки. – К.: КНТЕУ, 2018. С. 5-15.*
17. Міхно О.Г., Патракеєв І.М. Прикладні геоінформаційні системи: начальний посібник. К.: КНУ ім. Т.Г. Шевченка, 2020. 98 с.
18. Павлиш В.А., Гліненко Л.К., Шаховська Н.Б. Основи інформаційних технологій і систем. Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2018. 620 с.

19. Сазонець О.М., Качан О.І. Тенденції розвитку інформаційного бізнесу в країнах світу // *Інвестиції: практика і досвід*. К., 2017. №12. С. 511.
20. Сиротинська А.П., Лазаришина І.Д. Інформаційні системи підприємств малого бізнесу: підруч. для студ. вищ. навч. закладів. К.: Центр учбової літератури, 2018. – 263 с.
21. Сорока А.М. Інформаційні технології в управлінні бізнес-процесами на підприємствах // *Економіка, менеджмент, бізнес*. К.: БлицІнформ, 2018. № 2 (24). С. 76-81.
22. Токаренко О.І., Черемісіна Т.В., Бабіна Н.І. Цифрові технології у міжнародному туризмі та готельній індустрії // *Інфраструктура ринку*. 2020. Випуск 44. С. 126-130.
23. Хлоп'як С.В. Інноваційні можливості використання геоінформаційних систем в туризмі // *Проблеми та перспективи розвитку інноваційної діяльності в Україні: XIII Міжнародний бізнес-форум*. К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2020. С. 216-218.

Інтернет-ресурси

1. 1С-Рарус Україна: ОTRASЛЕВЫЕ рішення 1С, автоматизация бухгалтерского, налогового, управленческого учета. URL: <http://rarus.com.ua> (дата звернення: 19.06.2021).
2. 70 мобільних додатків для подорожей. URL: <http://melni.me/70mobilnyh-dodatkiiv-dlya-podorozhej> (дата звернення: 19.06.2021).
3. Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. URL: <https://it-tourism.jimdo.com> (дата звернення: 19.06.2021).
4. Корпорація «Парус»: Інноваційні технології управління. URL: <http://parus.ua/ua> (дата звернення: 19.06.2021).
5. Мультимедийные технологии. URL: <http://bourabai.kz/mmt> (дата звернення: 19.06.2021).
6. Оверия-туризм: CRM для туризма. URL: <http://overia-tourism.com> (дата звернення: 19.06.2021).

7. ПК Мастер-Тур – комплекс програм для автоматизації роботи туроператора. URL: <http://www.megatec.kiev.ua> (дата звернення: 19.06.2021).
8. САМО-Квантор. Программное обеспечение для туристических компаний. URL: <https://samo-kvantor.com.ua> (дата звернення: 19.06.2021).
9. Система поиска и бронирования туров IT-Tour. URL: <http://www.ittour.com.ua> (дата звернення: 19.06.2021).
10. ArcGIS Online. URL: <https://www.arcgis.com> (дата звернення: 19.06.2021).
11. Expert Solution: Автоматизация бизнеса в сфере гостеприимства. URL: <https://expertsolution.com.ua> (дата звернення: 19.06.2021).
12. GDS Amadeus. URL: <http://www.amadeus.com.ua> (дата звернення: 19.06.2021).
13. GeoGuide. URL: www.geoguide.com.ua (дата звернення: 19.06.2021).
14. GIS-Lab. Географические информационные системы и дистанционное зондирование. URL: <http://gis-lab.info> (дата звернення: 19.06.2021).
15. Hospitality & Retail Systems. URL: <http://www.hrsinternational.com> (дата звернення: 19.06.2021).
16. Libra Hospitality: Программы автоматизации работы отеля. URL: <http://www.librahospitality.com> (дата звернення: 19.06.2021).
17. Profit Solutions: Автоматизация бизнеса. URL: <http://profit.com.ua> (дата звернення: 19.06.2021).
18. R-keeper: Система автоматизації бізнесу для професіоналів ринку гостинності та розваг. URL: <http://www.rkeeperua.com> (дата звернення: 19.06.2021).
19. TourSpo: CRM для турагентств. URL: <https://tourspo.com> (дата звернення: 19.06.2021).
20. Travelport: Redefining travel commerce. URL: <https://travelport.ua> (дата звернення: 19.06.2021).