



ВА 354

**СОФТУЕРНИ ПРОДУКТИ В ХОТЕЛИЕРСКАТА И ТУРОПЕРАТОРСКАТА
ДЕЙНОСТ**

Приета: прот. № 15/23.06.2016г.

Лектор: Доц. д-р Мария Желева

АНОТАЦИЯ

В условията на глобализация и взаимопроникване на идеи, капитали, технологии и елементи на културата дигиталните компетентности представляват фундамент и ключов фактор за успешна социална интеграция, професионална реализация и кариерно развитие във всяка област.

Учебната дисциплина «Софтуерни продукти в хотелиерската и туроператорската дейност» запознава студентите със съвременните технологични и концептуални решения за проектиране, управление и работа със системи, ориентирани към туристическия бизнес и по-специално хотелиерската и туроператорската дейност.

Посредством тази дисциплина студентите получават теоретични знания и усвояват практически умения за цикъл на въвеждане, управление и обработка, архивиране и представяне на икономически данни и информация посредством работа с модерни софтуерни продукти, ориентирани към хотелиерските и туроператорските дейности.

Съдържанието на учебния материал е предназначено за студентите от специалност «Икономика и маркетинг на туризма», образователно-квалификационна степен «бакалавър», редовна форма на обучение.

ОСНОВНИ ЦЕЛИ И ИЗХОДНИ УЧЕБНИ РЕЗУЛТАТИ

Съдържанието на учебния материал е ориентирано към студенти, които ще работят в областта на администриране и управлението на туристическия бизнес и по-специално в секторите хотелиерство и туроператорски услуги.

Разпределението на материала по теми е съобразено със съвременните тенденции в развитието на информационните системи и технологии, свързани с проектирането и експлоатацията на бази от данни, използването на компютрите и работата на изчислителните средства в комуникационна среда с цел поддръжка и управление на дейностите и процесите в туристическия бизнес и в частност туроператорските и хотелиерските дейности.

Основна цел на дисциплината е да формира теоретични знания за принципите на изграждане и работа с информационни системи, използвани за обработка и управление на икономическа информация. Друга важна задача е изграждането на практически умения и релевантни дигитални компетентности за работа със съвременни софтуерни продукти, предназначени за обслужване и менажиране на дейности в хотелиерския и туроператорския бизнес. По конкретно студентите се запознават с:

- структурно-функционалната организация на информацията в информационните системи;
- методологията за управление на процесите при наличните информационни системи в туризма;
- общите подходи за анализ и оценка на структурите на информационните системи;
- приложението на ИТ, като част от системите, подпомагащи вземането на управленски решения;
- етапи, изискване, логическа и физическа структура и подходи при изграждането на информационните системи в туризма и управлението на техните ресурси..

ПРЕДПОСТАВКИ

Усвояването на материала изисква студентите да са овладели знанията и да са изградили съответните практически умения и компетентности, предвидени в учебните планове на дисциплините: „ Информатика”, „Бизнес комуникации”, „Маркетинг”, „Въведение в туризма” и др.

Курсът не изисква опит и задълбочени познания в областта на компютърното програмиране, но доброто познаване на компютърната терминология и основни понятия от областта на информатиката ще улесни и помогне на студентите в разбирането на понятията, термините и парадигмите, които учебното съдържание на този курс обхваща.

СТАТУТ И СТРУКТУРА

специалност	статут	Кредити	редовно обучение				задочно обучение			
			л	с	у	общ	л	с	у	общ
Икономика и маркетинг на туризма	Задължителна	6	40	20		60	30			30

СЪДЪРЖАНИЕ НА КУРСА

Тема 1. Информационни системи в бизнеса – основни концепции.

Преглед на основните сфери и стратегически приложения на информационните технологии и информационните системи в бизнеса и по-специално туристическия сектор.

Тема 2. Информационни технологии и използването им за осигуряване на стратегическо предимство на бизнес организациите.

Основни тенденции и съвременни достижения в разработването на компютърен хардуер. Основни характеристики, класове и тенденции в разработването на компютърен софтуер. Основни фундаменти на стратегическо предимство. Използване на информационните технологии за изграждане на конкурентни стратегии. Стратегическо използване на съвременните технологии и

технологични средства. Структурно-функционален анализ на организацията на информацията в информационните системи.

Тема 3. Софтуерни продукти, ориентирани към бизнеса - системен и приложен софтуер.

Запознаване с основните характеристики и особености на основни типове софтуер - бизнес приложения, интегрирани програмни пакети, уеб браузъри, текстообработващи системи, таблични процесори, презентационен софтуер, PIM софтуер, групов и софтуерни алтернативи.

Тема 4. Проектиране, обработка и управление на данните.

Същност на обработката на данните. Модели за обработка на данните - концептуален, организационен и оперативен. Основни елементи - процеси, събития, операции, резултати, синхронизация. Начини за представяне. Взаимовръзка между елементите. Разработване на концептуалния модел. Съставяне на схеми (диаграми) за потоците и за обработката на данните. Съответствие между концептуален модел на обработката и на данните. Разработване на организационния модел на обработката. Процедури. Избор на организация - централизиран, децентрализиран, степени на специализация и на автоматизация. Фази на обработката. Типове бази от данни и системи за управление на бази от данни. Метаданни и изграждане на хранилища за информационни ресурси.

Тема 5. Използване на телекомуникации и мрежи в бизнеса.

Основни тенденции в бизнес телекомуникациите – индустриални, технологични и в разработването на бизнес приложения. Роля на интранет и екстранет в бизнеса. Телекомуникационни алтернативи и мрежови модели. Телекомуникационни устройства и софтуерни средства.

- Автоматизирани системи за организационно управление – електронни бизнес системи

Основни принципи за изграждане на корпоративни бизнес системи - системи за интеграция на корпоративни приложения, системи за обработка на заявки, системи за сътрудничество (колаборативни системи). Основни принципи за изграждане на производствени системи, маркетинг системи, счетоводни и финансови системи и системи за управление на човешките ресурси.

- Автоматизирани корпоративни системи

Дефиниция, роля, предимства, функционални особености, предизвикателства и тенденции в разработването на системи за корпоративно ресурсно планиране (EPR); системи за управление на логистични вериги (SCM).

- Интернет икономика и системи за електронна търговия

Обхват и фундаменти на електронната търговия. Процес на електронно разплащане. Приложения за електронна търговия – бизнес-клиент приложения, уеб магазини, бизнес-бизнес приложения.

- Системи, подпомагащи процесите на вземане на решения

Същност, характеристика и тенденции при изграждането на автоматизирани системи, подпомагащи процесите на вземане на бизнес решения. Използване на технологиите на изкуствения интелект в бизнеса, експертни системи, виртуална реалност и интелигентни агенти.

Тема 6. Сигурност и етика - предизвикателства

Предизвикателства пред сигурността. Заплахи и предизвикателства в Интернет. Социални и етически норми. Компютърна престъпност. Създаване на стратегия за сигурност. Оторизация и

криптографски средства. Конфиденциалност в Интернет и следи в мрежата. Сигурност на финансовата информация. Стандарти за защита на финансови транзакции.

Тема 7. Работа със софтуерната система Little Hotelier

(Забележка: Работи се с trial версия с gratuitен период от 30 дни)

Запознаване с функционалните възможности на системата. Изграждане на умения и компетентности за адаптиране на параметрите и къстъмизация в съответствие с конкретен контекст; мапинг до сайт за онлайн резервация; карти, снимки и видео материали за обекта, поддръжка на процеса на резервиране; интегриране с календар и актуализация на наличност в реално време; възможност за предлагане на стаи в различни конфигурации; схема на обекта, предварително публикуване, издаване на фактури и проследяване на каналите, средства за отчитане и статистическа обработка.

Тема 7. Работа със софтуерната система Hotelogix

(Забележка: Работи се с trial версия с gratuitен период от 30 дни)

Запознаване с функционалните възможности на системата. Изграждане на умения и компетентности за адаптиране на параметрите и къстъмизация в съответствие с конкретен контекст; мапинг до сайт за онлайн резервация; карти, снимки и видео материали за обекта, поддръжка на процеса на резервиране; интегриране с календар и актуализация на наличност в реално време; възможност за предлагане на стаи в различни конфигурации; схема на обекта, предварително публикуване, издаване на фактури и проследяване на каналите, средства за отчитане и статистическа обработка.

Тема 8. Работа със софтуерната система Tourplan

(Забележка: Работи се с trial версия с gratuitен период от 30 дни)

Запознаване с функционалните възможности на системата. Изграждане на умения и компетентности за адаптиране на параметрите и къстъмизация в съответствие с конкретен контекст (туристическа продукт или пакет), поддръжка на мулти-валутни операции, сложни договорни условия, включително промоции и сделки с допълнителни условия от типа престой/заплащане с минимален брой нощувки, управление на информационни масиви, добавяне на текст и графика, профилиране на клиентите, средства за персонални и групови резервации и тяхното обслужване, средства за създаване на различни отчети и статистическа обработка.

ПЛАНИРАНИ УЧЕБНИ ДЕЙНОСТИ И МЕТОДИ НА ОБУЧЕНИЕ

Всички раздели от курса, независимо дали са с теоретична или практическа насоченост, се представят и/или преподават на студентите в компютърна лаборатория. Студентите активно ползват платформата за електронно обучение на университета, където са публикувани разнообразни ресурси, целящи да подпомогнат, обогатят, разширят и улеснят провеждането на обучението каквито са: презентации на описаните в съдържанието раздели, текстове по темите на съдържанието, примери (са самостоятелен преглед), ресурсни файлове, които да се ползват при изпълнение на практическите задания и полезни връзки.

Обучението обхваща следните практически дейности: урок, практическо задание, курсов проект по индивидуална тема. Крайните продукти от изпълнението на тези дейности се представят

и/или обсъждат по време на упражненията. Всяка дейност се придружава от инструкция (какво трябва да направи студентът, как да представи крайно решение/продукт от дейността и кога е крайният срок за представяне). В края на упражненията се отделя време за работа по курсовия проект. През този период всеки студент обсъжда с преподавателя идеите си за разработката на проекта. По време на дискусиата преподавателят оказва съдействие под формата на съвети, препоръки и практически насоки.

Фундамент за осъществяването на обучението по тази учебна дисциплина се явяват препоръките и принципите на смесено обучение конструктивно обучение в интерактивна образователна среда. Учебният процес се осъществява на базата на обучение с активна роля на обучаемия, обучението чрез примери, обучението чрез практика, обучението чрез изследване и екипна работа.

МЕТОДИ ЗА ОЦЕНЯВАНЕ

Оценяването на придобитите по време на курса знания и практически умения се осъществява на база на работата на студента по време на учебните занятия (лекционни и лабораторни), оценка на теоретичните познания чрез тестова форма на изпитване и оценка на изготвени самостоятелно от студента курсови задачи (по една за всеки от двата софтуерни продукта).

Семестриалният изпит включва тест върху теоретичната част на курса и представяне и защита на курсовия проект.

Формирането на крайната оценка се базира на:

- Активността и работата на студента по време на самия курс, изразяваща се в представяне на изпълнените по време на практическите занятия задачи и то във време, формат и по начин, указан от преподаващия – 40% от крайната оценка;
- Тест върху теоретичния материал – 40% от крайната оценка;
- Представяне и защита на курсов проект по задание. Определящо е до каква степен са спазени специфицираните в заданието технически изисквания и начинът, по който студентите по време на защитата демонстрират придобитите по време на курса знания и умения – 20% от крайния резултат.

ПРЕПОРЪЧИТЕЛНА ЛИТЕРАТУРА И ИНФОРМАЦИОННИ ИЗТОЧНИЦИ

1. James O'Brien, Marakas G. (2011) Management Information Systems, Publishing House McGraw-Hill, ISBN 978-0-07-337681-3
2. Pierre J Benckendorff, Pauline J Sheldon, Daniel R Fesenmaier (2014) Tourism information technology- 2nd Edition, Gutenberg Press, ISBN-13:978 1 78064 1850
3. Leslie D. (2015) Tourism Enterprise: Developments, Management and Sustainability, ISBN 9781780643564
4. Александър Геров (2008) Управленски информационни системи в туризма, изд. Ховбългарски университет, 2008, ISBN 9789545355363
5. Лина Анастасова (2013) Маркетингови изследвания в туризма, четвърто издание, ЕКС-ПРЕС, ISBN 9789544904241

6. Abdulhamid Shafii Muhammad¹, Gana Usman, Destination Information Management System for ITourist, <http://arxiv.org/ftp/arxiv/papers/1402/1402.1243.pdf>
7. Blog/Hotel Management System <http://www.hotelogix.com/blog/>
8. E. Duran, D. Zeker, M. Shrestha, Web Based Information System for Tourism Resorts; A Case Study for Side/ Manavgat, <http://www.isprs.org/proceedings/xxxv/congress/yf/papers/938.pdf>
9. Hotelogix вебсайт - <http://hotelogix.com/index.php>
10. Little Hotelier вебсайт - <http://www.littlehotelier.com/>
11. Tourplan вебсайт - <http://www.tourplan.com/>



ИЗПИТЕН ВЪПРОСНИК

ВА 354

**СОФТУЕРНИ ПРОДУКТИ В ХОТЕЛИЕРСКАТА И ТУРОПЕРАТОРСКАТА
ДЕЙНОСТ**

Лектор: Доц. д-р Мария Желева

1. Информационни системи в бизнеса – основни концепции и стратегически приложения на информационните технологии и информационните системи в туристическия сектор.
2. Информационни технологии и използването им за осигуряване на стратегическо предимство на бизнес организациите. Основни фундаменти на стратегическо предимство.
3. Използване на информационните технологии за изграждане на конкурентни стратегии. Стратегическо използване на съвременните технологии и технологични средства за управление и мониторинг на информационните процеси в бизнес организациите.
4. Понятие и същност на информационните технологии в областта на туризма. Туристически компютърни системи.
5. Информационни компютърни технологии в управлението на туристическа организация - софтуерни продукти, ориентирани към бизнеса - основните характеристики и особености на основни типове софтуер. Приложение на ИКТ и състояние на българския пазар на софтуерни продукти, подходящи за целите на ресторантския и хотелиерския бизнес.
6. Проектиране, обработка и управление на данните. Същност на обработката на данните. Модели за обработка на данните - концептуален, организационен и оперативен. Основни елементи - процеси, събития, операции, резултати, синхронизация. Начини за представяне. Взаимовръзка между елементите. Разработване на концептуалния модел. Съставяне на схеми (диаграми) за потоците и за обработката на данните.
7. Типове бази от данни и системи за управление на бази от данни. Метаданни и изграждане на хранилища за информационни ресурси.
8. Използване на телекомуникации и мрежи в бизнеса. Използване на глобалната компютърна мрежа Интернет в туристическата дейност. Концепцията за използване на информационните технологии в развитието на туризма - тенденции в бизнес телекомуникациите – индустриални, технологични и в разработването на бизнес приложения.
9. Автоматизирани системи за организационно управление – електронни бизнес системи. Основни принципи за изграждане на корпоративни бизнес системи - . системи за интеграция на корпоративни приложения, системи за обработка на заявки, резервационни системи, системи за автоматизация на документацията, системи за сътрудничество (колаборативни системи).

10. Автоматизирани корпоративни системи - дефиниция, роля, предимства, функционални особености, предизвикателства и тенденции в разработването на системи за корпоративно ресурсно планиране (EPR); системи за управление на логистични вериги (SCM).
11. Интернет икономика и електронен бизнес. Системи за електронна търговия - обхват и фундаменти на електронната търговия. Процес на електронно разплащане. Приложения за електронна търговия – бизнес-клиент приложения, уеб магазини, бизнес-бизнес приложения.
12. Системи, подпомагащи процесите на вземане на решения - същност, характеристика и тенденции при изграждането на автоматизирани системи, подпомагащи процесите на вземане на бизнес решения. Използване на технологиите на изкуствения интелект в бизнеса, експертни системи, виртуална реалност и интелигентни агенти.
13. Държавни лостове за подкрепа и стимулиране на развитието на софтуерни приложения и системи за туристическия сектор.
14. Сигурност и етика – заплахи предизвикателства пред сигурността. в Интернет. Социални и етически норми. Компютърна престъпност. Създаване на стратегия за сигурност.

ПРЕПОРЪЧИТЕЛНА ЛИТЕРАТУРА И ИНФОРМАЦИОННИ ИЗТОЧНИЦИ

1. James O'Brien, Marakas G. (2011) Management Information Systems, Publishing House McGraw-Hill, ISBN 978-0-07-337681-3
2. Pierre J Benckendorff, Pauline J Sheldon, Daniel R Fesenmaier (2014) Tourism information technology- 2nd Edition, Gutenberg Press, ISBN-13:978 1 78064 1850
3. Leslie D. (2015) Tourism Enterprise: Developments, Management and Sustainability, ISBN 9781780643564
4. Александър Геров (2008) Управленски информационни системи в туризма, изд. Ховбългарски университет, 2008, ISBN 9789545355363
5. Лина Анастасова (2013) Маркетингови изследвания в туризма, четвърто издание, ЕКС-ПРЕС, ISBN 9789544904241
6. Abdulhamid Shafii Muhammad¹, Gana Usman, Destination Information Management System for ITourist, <http://arxiv.org/ftp/arxiv/papers/1402/1402.1243.pdf>
7. Blog/Hotel Management System <http://www.hotelogix.com/blog/>
8. E. Duran, D. Zeker, M. Shrestha, Web Based Information System for Tourism Resorts; A Case Study for Side/ Manavgat, <http://www.isprs.org/proceedings/xxxv/congress/yf/papers/938.pdf>
9. Hotelogix уебсайт - <http://hotelogix.com/index.php>
10. Little Hotelier уебсайт - <http://www.littlehotelier.com/>
11. Tourplan уебсайт - <http://www.tourplan.com/>