

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор Навчально-наукового інституту міжнародних відносин імені Б.Д. Гаврилишина

Ірина ІВАЩУК

« 31 » 33680120 2023 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ

В.о. проректора з науково-педагогічної роботи

Віктор ОСТРОВЕРХОВ

« 31 » 33680120 2023 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор Навчально-наукового інституту новітніх освітніх технологій

Святослав ПИТЕЛЬ

« 31 » 33680120 2023 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА

з дисципліни “Управління мережами в сфері гостинності”

Ступінь вищої освіти – бакалавр

галузь знань - 24 “Сфера обслуговування”

спеціальність – 241 “Готельно-ресторанна справа”

Освітньо-професійна програма – «Готельно-ресторанна справа»

Форма навчання	Курс	Семестр	Лекції (год.)	Практичні (год.)	ІРС (год.)	Тренінг, КПЗ (год.)	Разом (год.)	СРС (год.)	Іспит (сем.)
Денна	2	3	28	28	3	8	120	53	3
Заочна	2	3,4	8	4	-	-	120	108	4

Тернопіль-ЗУНУ,

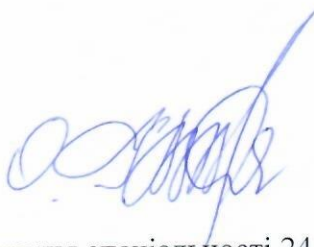
2023

Робоча програма складена на основі освітньо-професійної програми підготовки здобувачів вищої освіти на першому (бакалаврському) рівні за спеціальністю 241 Готельно-ресторанна справа галузі знань 24 Сфера обслуговування, затвердженої Вченою Радою ЗУНУ (протокол № 9 від 15.06.2022 р.).

Робочу програму склала канд. екон. наук., доцент кафедри міжнародного туризму і готельного бізнесу ЗУНУ Даниленко – Кульчицька В.А.

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри міжнародного туризму і готельного бізнесу, протокол № 1 від 29. 08. 2023 року.


Завідувач кафедри
міжнародного туризму і
готельного бізнесу к.е.н., доцент



Оксана ГУГУЛ

Розглянуто та схвалено групою забезпечення спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», протокол № 1 від 29.08.2023 р.

Голова ГЗС  д.е.н., професор Юрій ГУМЕНЮК

Гарант ОП  к.е.н., доцент Вікторія Даниленко-Кульчицька

СТРУКТУРА РОБОЧОЇ ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Управління мережами в сфері гостинності»

1. Опис дисципліни «Управління мережами в сфері гостинності»

Дисципліна «Управління мережами в сфері гостинності»	Галузь знань, спеціальність, ступінь вищої освіти чи СВО	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів – 4	Галузь знань – 24 Сфера обслуговування	Статус дисципліни: нормативна Мова навчання: українська
Кількість залікових модулів – 4	Спеціальність – 241 Готельно-ресторанна справа Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»	Рік підготовки: <i>Денна – 2</i> <i>Заочна – 2</i> Семестр <i>Денна – 3</i> <i>Заочна – 3,4</i>
Кількість змістових модулів – 3	Ступінь вищої освіти – бакалавр	Лекції: <i>Денна – 28 год.</i> <i>Заочна – 8 год.</i> Практичні заняття: <i>Денна – 28 год.</i> <i>Заочна – 4 год.</i>
Загальна кількість годин – 120		Індивідуальна робота: <i>Денна – 3</i> Тренінг, КПЗ: <i>Денна – 8 год.</i> Самостійна робота: <i>Денна – 53 год.</i> <i>Заочна – 108 год.</i>
Тижневих годин – 8, з них аудиторних – 4		Вид підсумкового контролю – екзамен

2. Мета і завдання дисципліни

2.1. Метою навчальної дисципліни "Управління мережами в сфері гостинності" є формування необхідних теоретичних знань та практичних навичок щодо побудови сучасних інформаційних систем, їх раціонального використання, а також упровадження сучасних інформаційних технологій у практичну діяльність підприємств сфери гостинності. Предметом вивчення дисципліни " Управління мережами в сфері гостинності " є технології організації і управління діяльністю підприємств сфери гостинності з використанням обчислювальної і комунікаційної техніки, засобів і методів комп'ютерної обробки економічної і управлінської інформації з використанням сучасних технологій Microsoft, програмного пакета системи управління туристичною діяльністю (Оверія-туризм), геоінформаційної системи ArcView GIS 3.2a, автоматизованої системи менеджменту та управління економічної, фінансової та іншої діяльності туристичного бізнесу (MS Project, MS Project Expert), корпоративної інформаційної системи управління взаєминами із клієнтами Microsoft Dynamics CRM 4.0 та ін. Необхідним елементом успішного засвоєння навчального матеріалу дисципліни є самостійна робота студентів з літературою з питань використання інформаційних технологій в діяльності підприємств сфери гостинності.

2.2. Завдання вивчення дисципліни

В результаті вивчення дисципліни " Управління мережами в сфері гостинності " студенти повинні:

- застосовувати на практиці знання про організацію й застосування сучасних інформаційних технологій при вирішенні завдань у туристичній діяльності
- робити обробку економічних даних за допомогою пакетів програм; орієнтуватися в питаннях створення й розміщення матеріалів у глобальній мережі Інтернет;
- створення анімаційної реклами та її розповсюдження в Інтернеті з ціллю просування туристичних послуг;

2.3. Найменування компетентностей, формування котрих забезпечує вивчення дисципліни:

СК 13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

2.4. Передумови для вивчення дисципліни.

Передумовою для вивчення дисципліни «Управління мережами в сфері гостинності» є засвоєння наступних дисциплін: інформаційно-комунікаційні технології, етика бізнесу

2.5. Результати навчання:

РН 04. Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.

РН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

РН 07. Організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

РН 09. Здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.

PH 11. Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.

PH 13. Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу.

PH 14. Організовувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства, відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки

PH 15. Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

3. Програма навчальної дисципліни

Тема 1. Інформаційні системи. Сучасний стан і тенденції розвитку інформаційних систем

Предмет і зміст навчальної дисципліни. Роль інформаційних систем та технологій в управлінні сучасними організаціями. Базові поняття інформаційних систем й визначення. Історія розвитку інформаційних систем (ІС). Класифікація, структура й компоненти ІС. Промислові стандарти ІС. ІС класу ERP, MRP, . Види інформаційних систем: експертні, управлінських знань, стратегічної інформації, бізнес-інформації, інтегровані, корпоративні інформаційні системи. Інформаційні системи управління (ІСУ). Класифікація ІСУ. Інформаційні автоматизовані системи управління (ІАСУ). Типи ІАСУ. Види забезпечень у складі ІАСУ. ІС організаційного управління. Інформаційні системи керівників. Використання чинного законодавства в туристичній діяльності. Інформаційні системи правової інформації, "ЛІГА:ЗАКОН". Рівні управління. Створення інформаційних систем, їх якість та ефективність.

Тема 2. Інформаційні технології у системах управління діяльністю підприємств сфери гостинності

Розвиток інформаційних технологій. Етапи розвитку інформаційних технологій. Класифікація інформаційних технологій. Сучасний стан і тенденції розвитку інформаційних технологій.

Інформаційна складова організації туристичної діяльності. Перспективи розвитку інформаційних технологій у соціально-культурній сфері й туризмі.

Математичне, програмне та інформаційне забезпечення нових інформаційних технологій (НІТ). Класифікація програмного забезпечення. Прикладне програмне забезпечення. Ділова й комп'ютерна графіка. Програмне забезпечення туристичної діяльності.

Тема 3. Мережні інформаційні технології, глобальна комп'ютерна мережа Інтернет. Сучасні комунікаційні системи

Мережна операційна система й архітектура мережі. Інформація й ресурси

Інтернету. Розподілена обробка даних. Глобальна мережа Інтернет й Інтернет-технології. Напрями використання Інтернету. Класифікація Інтернет-ресурсів туристичної спрямованості. Коротка характеристика туристичних ресурсів в Інтернеті. Опис інформаційних потоків між виробниками туристичних послуг. Система інформаційних і комунікаційних технологій, використовуваних у туризмі. Використання глобальної комп'ютерної мережі Інтернет у туристичній діяльності. Формування єдиного інформаційного туристичного простору на рівні сучасних міжнародних стандартів і технологій в області туристичного й готельного бізнесу. Вплив сучасних інформаційних і телекомунікаційних мереж на розвиток туристичного бізнесу в Україні.

Тема 4. Технології мультимедіа в туристичній діяльності й готельно-ресторанному бізнесі

Основні відомості про мультимедійні технології. Становлення систем мультимедіа. Напрямки використання мультимедійної технології у діяльності фірм туристичної й соціально-культурної спрямованості. Віртуальні подорожі. Створення й використання енциклопедичних, довідкових і рекламних дисків. Електронні каталоги й їхні інтернет-варіанти з туризму й готельного бізнесу. Створення власних рекламних CD-ROM.

Тема 5. Корпоративні інформаційні системи. Інформаційна система управління взаєминами з клієнтами Microsoft Dynamics CRM 4.0

Визначення й призначення корпоративних інформаційних систем (КІС). Корпоративна інформація: визначення, вимоги, властивості. Сучасні корпоративні інформаційні системи. Склад і структура корпоративних інформаційних систем. Базові вимоги до корпоративних інформаційних систем. Вимоги до корпоративних баз даних. Розвиток й шляхи використання технології "клієнт-сервер" в КІС.

Особливості корпоративних баз даних. Розподілені бази даних і розподілена обробка даних. Стандартизація доступу до корпоративної інформації. XML як єдина платформа інтеграції різномірних інформаційних середовищ. Концепція XML та її реалізація. Склад і характеристика основних елементів програмного продукту для КІС. Структура інформаційного забезпечення КІС та можливості настроювання її за вимогами конкретного підприємства. Технології Сховищ Даних (Data Warehouse). Перспективи розвитку КІС. КІС й Інтернет-технології. Створення КІС на базі Workflow-систем. Системи

управління документами – СУД. Світовий ринок корпоративних інформаційних систем. ERP-, MRP-, CRM-системи. Microsoft Dynamics CRM 4.0. КІС нового покоління.

Тема 6. Модель електронного туристичного бізнесу. Програмне забезпечення автоматизації роботи туристичного офісу й підприємств сфери гостинності в мережі Інтернет

Інтернет-технології в туристичному бізнесі й бізнес в Інтернеті. Інформаційно-довідкові системи в туристичній діяльності. Основи електронної комерції. Варіанти вибору технологічної архітектури для електронної комерції. Застосування електронної комерції у практичній туристичній діяльності. Основні характеристики економічних моделей для електронної комерції. Взаємозв'язок електронної комерції із поведінкою споживача, бізнес-процесами та конкуренцією. Роздрібний продаж на Web-сайті. Управління ланцюгом постачальників й споживачів туристичних послуг. Електронні платежі та безпека. Електронне переміщення запасів. Модель бізнесу в мережі. Принципи електронного обміну комерційними та фінансовими даними. Електронна комерція. Засоби просування туристичних товарів і послуг у мережі. E-mail і Інтернет-маркетинг у мережі. Маркетингові дослідження в Internet. Теле- і відеоконференції в мережі Інтернет. Пошук інформації в Інтернеті. Елементи Web-дизайну.

Програмне забезпечення автоматизації роботи туристичного офісу й підприємств соціально-культурного сервісу в мережі Інтернет. Internet Explorer та інші сучасні оглядачі Інтернету. Технічна підтримка Microsoft.

Тема 7. Інформаційні системи менеджменту туризму й готельно-ресторанного бізнесу. Програмний пакет управління туристичним бізнесом "Оверія-туризм"

Сутність і взаємозв'язок функцій менеджменту. Класифікація інформаційних систем менеджменту туризму й соціально-культурного сервісу. Основи й сутність автоматизованого управління в сфері туризму й соціально-культурного сервісу.

Програмні пакети фінансового менеджменту турфірм і готелів. Програмні пакети управління туристичними фірмами. Програмне забезпечення управління туристичними проектами. Інформаційні системи в управлінні туризму й соціально-культурного сервісу. Інформаційні технології в менеджменті туризму. Зміст і види управлінських рішень. Необхідність автоматизації туристичної діяльності.

Універсальні засоби автоматизації туристичної діяльності. Аналіз автоматизованих систем управління в сфері туризму. Програмний пакет управління туристичним бізнесом "Оверія-туризм", призначення, основні модулі й функції системи.

Інформаційні технології в системах управління готельним комплексом. Автоматизовані системи управління готельним господарством. Порівняльна характеристика основних систем управління готельним комплексом. Інформаційний процес подання даних і знань. Проектування баз і банків даних. Експертні системи. Інформаційні технології експертних систем. Інтелектуальні інформаційні технології й системи в туристичній діяльності й готельно-ресторанному бізнесі.

Модуль 2. Управління й використання інформаційних систем і технологій в туризмі і готельно-ресторанному бізнесі

Тема 8. Сучасні системи електронного бронювання й резервування.

Комплексні системи обслуговування туристичних замовлень

Історія розвитку систем бронювання. Глобальні системи бронювання. Провідна глобальна розподільна інформаційна система Amadeus. Інформаційна система GALILEO. Інформаційні системи Worldspan, SABRE, FIDELIO. Сирена – перша автоматизована система резервування авіаційних квитків у колишньому СРСР.

Перспективи й проблеми розвитку систем бронювання. Бронювання транспортних і готельних послуг у режимі on-line.

Тема 9. Реклама туризму й готельно-ресторанного бізнесу в Інтернеті. Інформаційний маркетинг і перспективи розвитку електронної торгівлі

Рекламна діяльність у мережі. Контекстна, банерна, мультимедійна реклама в Інтернеті. Розроблення банерної реклами для Інтернет. Електронні канали маркетингу. Технологія розсилання й прийому кореспонденції в Інтернеті. Створення й ведення власної бази даних адрес. Розсилання й прийом кореспонденції по комп'ютерній мережі. Пошук у мережі Інтернет адрес потенційних клієнтів. Розміщення й розсилання реклами в Інтернет. Огляд можливостей реклами в Інтернет. Перспективи розширення інформаційно-рекламного простору. Перспективи розвитку електронної торгівлі.

Тема 10. Інструментальні засоби проектування інформаційних систем для туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Особливості автоматизації управління в туристичній та готельній індустрії. Концепції розвитку та проектування інформаційних систем. Автоматизовані системи

управління й системи управління базами даних. Огляд сучасних систем управління базами даних (СУБД) для корпоративних інформаційних систем туристичного бізнесу. Критерії вибору СУБД при створенні інформаційних систем. Організація та проектування баз даних (БД) ІС. Класифікація БД. Ієрархічні, мережні, реляційні, багатовимірні, об'єктно-орієнтовані БД. Основні етапи проектування реляційних БД. Інструментальні засоби проектування, CASE- технології та їх застосування. Системи управління бізнес-процесами (Business-Process Management). Автоматизовані системи управління бізнес-процесами (Work Flow).

Тема 11. Геоінформаційні системи, цифрова картографія й геоінформаційні технології в організації туризму.

Програмний пакет ArcView GIS

Цифрова картографія. Географічні інформаційні системи (ГІС). Просторові дані. Координати просторових даних. Модель просторових даних. Визначення, призначення й області застосування ГІС. Складові частини й компоненти ГІС. Архітектура й технології в ГІС. Подання просторових даних: векторна й растрова моделі. Геоінформаційне й інтерактивне картографування в Інтернет-середовищі. Характер застосування й можливості використання технологій геоінформаційних систем. Сучасні засоби ГІС – коротка характеристика прикладних програм.

Тематичний пошук з використанням метапошукових систем, освоєння різних способів знаходження необхідних місць й інформації на електронних цифрових картах, корегування маршрутів, масштабування, робота з різними інформаційними шарами, порівняльний аналіз картографічного матеріалу, засоби обробки графічної інформації.

Можливості ГІС у вирішеннях туристичних проблем. Дані дистанційного зондування для оптимізації туризму. Експертні системи й моделювання стійкого використання туристичного потенціалу в регіоні. Застосування портативних ГІС і систем глобального позиціонування в туристичній діяльності.

Програмне забезпечення ГІС. Інструментальні пакети програмного забезпечення. Управління, маніпулювання й візуалізація просторових даних. Запит й аналіз даних. ГІС-в'ювери. Інструментальний пакет ArcView GIS компанії ESRI для IBM PC. Довідкові картографічні системи. 3D-моделювання й інтерактивні карти в Інтернеті.

Тема 12. Пакети аналізу функціонування туристичних фірм і готелів.

Фінансовий менеджмент за допомогою MS Project

Автоматизація планування туристичної діяльності. Сортуння, групування й фільтрація даних у таблицях. Діаграма Ганта. Сіткові графіки. Календар і графік ресурсів. Діаграми використання завдань і ресурсів. Подання й форми. Фінансово-кошторисний аналіз.

Планування: основи планування й підготовка до складання плану, планування робіт, планування ресурсів і створення призначень, додаткова інформація про завдання й ресурси, планування вартості проекту, аналіз й оптимізація завантаження ресурсів, аналіз й оптимізація плану робіт і вартості проекту.

Відстеження: відстеження проекту, спільна робота, аналіз ходу робіт, підготовка звітів.

Сучасні інформаційні технології управління інвестиційними проектами в області соціально-культурного сервісу і туризму. Основні можливості й функції Microsoft Project.

Тема 13. Моделювання фінансово-економічної діяльності підприємств готельно-ресторанного сервісу й туризму за допомогою Project Expert

Основні правила та вимоги до управління бізнес-процесами в туристичній діяльності. Інтерактивні інформаційні системи підтримки різних видів діяльності. Особливості фінансових систем підтримки прийняття рішень. Підтримка прийняття стратегічних рішень, планування маркетингу, моделювання стану ринку, багатокритеріальних рішень у туристичному бізнесі. Фінансові технології на основі пакета MS Project Expert. Моделювання фінансової діяльності підприємства за допомогою пакета MS Project Expert. Розроблення стратегічного та фінансового планів туристичного підприємства за допомогою MS Project Expert. Розрахунок й аналіз бізнес-плану для підприємств соціально-культурного сервісу й туризму. Аналіз ефективності інвестиційних вкладень і комплексний порівняльний аналіз об'єктів капіталовкладень.

Тема 14. Безпека інформаційних систем

Захист інформаційних ресурсів у туристичній, діяльності й підприємствах соціально-культурного сервісу. Питання безпеки та контролю інформаційних систем. Контроль введення, обробки та збереження інформації. Фізичний захист

інформаційних систем. Безпека та захист мережі. Захист від фізичного втручання, збою комп'ютерів. Процедурний контроль. Аудит інформаційних систем.

Етичні аспекти використання інформаційних систем. Ділова етика використання інформаційних систем. Соціальні аспекти. Особистість і умови праці в інформаційних системах. Захист особистої та комерційної таємниці. Комп'ютерна злочинність. Здоров'я працівників, особиста відповідальність.

4. Структура залікового кредиту з дисципліни «Управління мережами в сфері гостинності»

(денна форма навчання)

Назва теми	Кількість годин					
	Лекції	Практичні заняття	Індивідуальна робота	Тренінг, КПЗ	Самостійна робота	Контрольні заходи
<i>Змістовий модуль 1.</i>						
Тема 1. Інформаційні системи. Сучасний стан і тенденції розвитку інформаційних систем	2	2	1	4	5	Тести, питання, реферати, завдання
Тема 2 Інформаційні технології у системах управління діяльністю підприємств сфери гостинності	2	2			5	
Тема 3. Мережні інформаційні технології, глобальна комп'ютерна мережа Інтернет. Сучасні комунікаційні системи	2	2			5	
Тема 4. Технології мультимедіа в туристичній діяльності й готельно-ресторанному бізнесі	2	2			5	
Тема 5 Корпоративні інформаційні системи. Інформаційна система управління взаєминами з клієнтами Microsoft Dynamics CRM 4.0	2	2			5	

Змістовий модуль 2.

<p>Тема 6 Модель електронного туристичного бізнесу. Програмне забезпечення автоматизації роботи туристичного офісу й підприємств сфери гостинності в мережі Інтернет.</p>	2	2			5	
<p>Тема 7. Інформаційні системи менеджменту туризму й готельно-ресторанного бізнесу. Програмний пакет управління туристичним бізнесом "Оверія-туризм"</p>	2	2			5	
<p>Тема 8 Сучасні системи електронного бронювання й резервування в туризмі і готельно-ресторанному бізнесі. Комплексні системи обслуговування туристичних замовлень.</p>	2	2	2		5	Тести, питання, реферати, завдання, задачі
<p>Тема 9. Реклама туризму й готельно-ресторанного бізнесу в Інтернеті. Інформаційний маркетинг і перспективи розвитку електронної торгівлі</p>	2	2		4	5	
<p>Тема 10. Інструментальні засоби проектування інформаційних систем для туристичного та готельно-ресторанного бізнесу</p>	2	2			1	

Тема 11. Геоінформаційні системи, цифрова картографія й геоінформаційні технології в організації туризму. Програмний пакет ArcView GIS	2	2			5	
Тема 12 Пакети аналізу функціонування туристичних фірм і готелів. Фінансовий менеджмент за допомогою MS Project	2	2			1	
Тема 13. Моделювання фінансово-економічної діяльності підприємств готельно-ресторанного сервісу й туризму за допомогою Project Expert	2	2			1	
Тема 14 Безпека інформаційних систем	2	2			-	
Разом	28	28	3	8	53	

(заочна форма навчання)

Назва теми	Кількість годин		
	Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота
<i>Змістовий модуль 1.</i>			
Тема 1. Інформаційні системи. Сучасний стан і тенденції розвитку інформаційних систем	1	1	10
Тема 2 Інформаційні технології у системах управління діяльністю підприємств сфери гостинності			10
Тема 3. Мережні інформаційні технології, глобальна комп'ютерна мережа Інтернет. Сучасні комунікаційні системи	1		10

Тема 4. Технології мультимедіа в туристичній діяльності й готельно-ресторанному бізнесі	1	1	10
Тема 5 Корпоративні інформаційні системи. Інформаційна система управління взаєминами з клієнтами Microsoft Dynamics CRM 4.0			20
<i>Змістовий модуль 2.</i>			
Тема 6 Модель електронного туристичного бізнесу. Програмне забезпечення автоматизації роботи туристичного офісу й підприємств сфери гостинності мережі Інтернет.	1		10
Тема 7. Інформаційні системи менеджменту туризму й готельно-ресторанного бізнесу. Програмний пакет управління туристичним бізнесом "Оверія-туризм"	1	1	10
Тема 8 Сучасні системи електронного бронювання й резервування. Комплексні системи обслуговування туристичних замовлень.	1		10
Тема 9. Реклама туризму й готельно-ресторанного бізнесу в Інтернеті. Інформаційний маркетинг і перспективи розвитку електронної торгівлі	1		2
Тема 10. Інструментальні засоби проектування інформаційних систем для туристичного та готельно-ресторанного бізнесу	1	1	2
Тема 11. Геоінформаційні системи, цифрова картографія й геоінформаційні технології в організації туризму. Програмний пакет ArcView GIS			2
Тема 12 Пакети аналізу функціонування туристичних фірм і готелів. Фінансовий менеджмент за допомогою MS Project	-	-	4
Тема 13 Моделювання фінансово-економічної діяльності підприємств готельно-ресторанного сервісу й туризму за допомогою Project Expert	-	-	4
Тема 14 Безпека інформаційних систем	-	-	4
Разом	8	4	108

5. Тематика практичних завдань

Практичне заняття 1

Тема 1. Інформаційні системи. Сучасний стан і тенденції розвитку інформаційних систем

Предмет і зміст навчальної дисципліни. Роль інформаційних систем та технологій в управлінні сучасними організаціями. Базові поняття інформаційних систем й визначення. Історія розвитку інформаційних систем (ІС). Класифікація, структура й компоненти ІС. Промислові стандарти ІС. ІС класу ERP, MRP, . Види інформаційних систем: експертні, управлінських знань, стратегічної інформації, бізнес-інформації, інтегровані, корпоративні інформаційні системи. Інформаційні системи управління (ІСУ). Класифікація ІСУ. Інформаційні автоматизовані системи управління (ІАСУ). Типи ІАСУ. Види забезпечень у складі ІАСУ. ІС організаційного управління. Інформаційні системи керівників. Використання чинного законодавства в туристичній діяльності. Інформаційні системи правової інформації, "ЛІГА:ЗАКОН". Рівні управління. Створення інформаційних систем, їх якість та ефективність.

Практичне заняття 2

Тема 2. Інформаційні технології у системах управління діяльністю туристичної організації й підприємств сфери гостинності

Розвиток інформаційних технологій. Етапи розвитку інформаційних технологій. Класифікація інформаційних технологій. Сучасний стан і тенденції розвитку інформаційних технологій.

Інформаційна складова організації туристичної діяльності. Перспективи розвитку інформаційних технологій у соціально-культурній сфері й туризмі.

Математичне, програмне та інформаційне забезпечення нових інформаційних технологій (НІТ). Класифікація програмного забезпечення. Прикладне програмне забезпечення. Ділова й комп'ютерна графіка. Програмне забезпечення туристичної діяльності.

Практичне заняття 3

Тема 3. Мережні інформаційні технології, глобальна комп'ютерна мережа Інтернет. Сучасні комунікаційні системи

Мережна операційна система й архітектура мережі. Інформація й ресурси Інтернету. Розподілена обробка даних. Глобальна мережа Інтернет й Інтернет-технології. Напрями використання Інтернету. Класифікація Інтернет-ресурсів туристичної спрямованості. Коротка характеристика туристичних ресурсів в Інтернеті. Опис інформаційних потоків між виробниками туристичних послуг. Система інформаційних і комунікаційних технологій, використовуваних у туризмі. Використання глобальної комп'ютерної мережі Інтернет у туристичній діяльності. Формування єдиного інформаційного туристичного простору на рівні сучасних міжнародних стандартів і технологій в області туристичного й готельного бізнесу. Вплив сучасних інформаційних і телекомунікаційних мереж на розвиток туристичного бізнесу в Україні.

Практичне заняття 4

Тема 4. Технології мультимедіа в туристичній діяльності й готельно-ресторанному бізнесі

Основні відомості про мультимедійні технології. Становлення систем мультимедіа. Напрямки використання мультимедійної технології у діяльності фірм туристичної й соціально-культурної спрямованості. Віртуальні подорожі. Створення й використання енциклопедичних, довідкових і рекламних дисків. Електронні каталоги й їхні інтернет-варіанти з туризму й готельного бізнесу. Створення власних рекламних CD-ROM.

Практичне заняття 5

Тема 5. Корпоративні інформаційні системи. Інформаційна система управління взаєминами з клієнтами Microsoft Dynamics CRM 4.0

Визначення й призначення корпоративних інформаційних систем (КІС). Корпоративна інформація: визначення, вимоги, властивості. Сучасні корпоративні інформаційні системи. Склад і структура корпоративних інформаційних систем. Базові вимоги до корпоративних інформаційних систем. Вимоги до корпоративних баз даних. Розвиток й шляхи використання технології "клієнт-сервер" в КІС.

Особливості корпоративних баз даних. Розподілені бази даних і розподілена обробка даних. Стандартизація доступу до корпоративної

інформації. XML як єдина платформа інтеграції різнорідних інформаційних середовищ. Концепція XML та її реалізація. Склад і характеристика

основних елементів програмного продукту для КІС. Структура інформаційного забезпечення КІС та можливості налаштування її за вимогами конкретного підприємства. Технології Сховищ Даних (Data Warehouse). Перспективи розвитку КІС. КІС й Інтернет-технології. Створення КІС на базі Workflow-систем. Системи управління документами – СУД. Світовий ринок корпоративних інформаційних систем. ERP-, MRP-, CRM-системи. Microsoft Dynamics CRM 4.0. КІС нового покоління.

Практичне заняття 6

Тема 6. Модель електронного туристичного бізнесу. Програмне забезпечення автоматизації роботи туристичного офісу й підприємств сфери гостинності в мережі Інтернет

Інтернет-технології в туристичному бізнесі й бізнес в Інтернеті. Інформаційно-довідкові системи в туристичній діяльності. Основи електронної комерції. Варіанти вибору технологічної архітектури для електронної комерції. Застосування електронної комерції у практичній туристичній діяльності. Основні характеристики економічних моделей для електронної комерції. Взаємозв'язок електронної комерції із поведінкою споживача, бізнес-процесами та конкуренцією. Роздрібний продаж на Web-сайті. Управління ланцюгом постачальників й споживачів туристичних послуг. Електронні платежі та безпека. Електронне переміщення запасів. Модель бізнесу в мережі. Принципи електронного обміну комерційними та фінансовими даними. Електронна комерція. Засоби просування туристичних товарів і послуг у мережі. E-mail і Інтернет-маркетинг у мережі. Маркетингові дослідження в Internet. Теле- і

відеоконференції в мережі Інтернет. Пошук інформації в Інтернеті. Елементи Web-дизайну.

Програмне забезпечення автоматизації роботи туристичного офісу й підприємств соціально-культурного сервісу в мережі Інтернет. Internet Explorer та інші сучасні оглядачі Інтернету. Технічна підтримка Microsoft.

Практичне заняття 7

Тема 7. Інформаційні системи менеджменту туризму й готельно-ресторанного бізнесу. Програмний пакет управління туристичним бізнесом "Оверія-туризм"

Сутність і взаємозв'язок функцій менеджменту. Класифікація інформаційних систем менеджменту туризму й соціально-культурного сервісу. Основи й сутність автоматизованого управління в сфері туризму й соціально-культурного сервісу.

Програмні пакети фінансового менеджменту турфірм і готелів. Програмні пакети управління туристичними фірмами. Програмне забезпечення управління туристичними проектами. Інформаційні системи в управлінні туризму й соціально-культурного сервісу. Інформаційні технології в менеджменті туризму. Зміст і види управлінських рішень. Необхідність автоматизації туристичної діяльності. Універсальні засоби автоматизації туристичної діяльності. Аналіз автоматизованих систем управління в сфері туризму. Програмний пакет управління туристичним бізнесом "Оверія-туризм", призначення, основні модулі й функції системи.

Інформаційні технології в системах управління готельним комплексом. Автоматизовані системи управління готельним господарством. Порівняльна характеристика основних систем управління готельним комплексом. Інформаційний процес подання даних і знань. Проектування баз і банків даних. Експертні системи. Інформаційні технології експертних систем. Інтелектуальні інформаційні технології й системи в туристичній діяльності й готельно-ресторанному бізнесі.

Практичне заняття 8

Тема 8. Сучасні системи електронного бронювання й резервування.

Комплексні системи обслуговування туристичних замовлень

Історія розвитку систем бронювання. Глобальні системи бронювання. Провідна глобальна розподільна інформаційна система Amadeus. Інформаційна система GALILEO. Інформаційні системи Worldspan, SABRE, FIDELIO. Сирена – перша автоматизована система резервування авіаційних квитків у колишньому СРСР.

Перспективи й проблеми розвитку систем бронювання.

Бронювання транспортних і готельних послуг у режимі on-line.

Практичне заняття 9

Тема 9. Реклама туризму й готельно-ресторанного бізнесу в Інтернеті. Інформаційний маркетинг і перспективи розвитку електронної торгівлі

Рекламна діяльність у мережі. Контекстна, банерна, мультимедійна реклама в Інтернеті. Розроблення банерної реклами для Інтернет. Електронні канали маркетингу. Технологія розсилання й прийому кореспонденції в Інтернеті. Створення й ведення власної бази даних адрес. Розсилання й прийом кореспонденції по комп'ютерній мережі. Пошук у мережі Інтернет адрес потенційних клієнтів.

Розміщення й розсилання реклами в Інтернет. Огляд можливостей реклами в Інтернет. Перспективи розширення інформаційно-рекламного простору. Перспективи розвитку електронної торгівлі.

Практичне заняття 10

Тема 10. Інструментальні засоби проектування інформаційних систем для туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Особливості автоматизації управління в туристичній та готельній індустрії. Концепції розвитку та проектування інформаційних систем. Автоматизовані системи управління й системи управління базами даних. Огляд сучасних систем управління базами даних (СУБД) для корпоративних інформаційних систем туристичного бізнесу. Критерії вибору СУБД при створенні інформаційних систем. Організація та проектування баз даних (БД) ІС. Класифікація БД. Ієрархічні, мережні, реляційні, багатовимірні, об'єктно-орієнтовані БД. Основні етапи проектування реляційних БД. Інструментальні засоби проектування, CASE- технології та їх застосування. Системи управління бізнес-процесами (Business-Process Management). Автоматизовані системи управління бізнес-процесами (Work Flow).

Практичне заняття 11

Тема 11. Геоінформаційні системи, цифрова картографія й геоінформаційні технології в організації туризму.

Програмний пакет ArcView GIS

Цифрова картографія. Географічні інформаційні системи (ГІС).

Просторові дані. Координати просторових даних. Модель просторових даних. Визначення, призначення й області застосування ГІС. Складові частини й компоненти ГІС. Архітектура й технології в ГІС. Подання просторових даних: векторна й растрова моделі. Геоінформаційне й інтерактивне картографування в Інтернет-середовищі. Характер застосування й можливості використання технологій геоінформаційних систем. Сучасні засоби ГІС – коротка характеристика прикладних програм.

Тематичний пошук з використанням метапошукових систем, освоєння різних способів знаходження необхідних місць й інформації на електронних цифрових картах, корегування маршрутів, масштабування, робота з різними інформаційними шарами, порівняльний аналіз картографічного матеріалу, засоби обробки графічної інформації.

Можливості ГІС у вирішеннях туристичних проблем. Дані дистанційного зондування для оптимізації туризму. Експертні системи й моделювання стійкого використання туристичного потенціалу в регіоні. Застосування портативних ГІС і систем глобального позиціонування в туристичній діяльності.

Програмне забезпечення ГІС. Інструментальні пакети програмного забезпечення. Управління, маніпулювання й візуалізація просторових даних. Запит й аналіз даних. ГІС-в'ювери. Інструментальний пакет ArcView GIS компанії ESRI для IBM PC. Довідкові картографічні системи. 3D-моделювання й інтерактивні карти в Інтернеті.

Практичне заняття 12

Тема 12. Пакети аналізу функціонування туристичних фірм і готелів.

Фінансовий менеджмент за допомогою MS Project

Автоматизація планування туристичної діяльності.

Сортування, групування й фільтрація даних у таблицях. Діаграма Ганта.

Сіткові графіки. Календар і графік ресурсів.

Діаграми використання завдань і ресурсів. Подання й форми.

Фінансово-кошторисний аналіз.

Планування: основи планування й підготовка до складання плану, планування робіт, планування ресурсів і створення призначень, додаткова інформація про завдання й ресурси, планування вартості проекту, аналіз й оптимізація завантаження ресурсів, аналіз й оптимізація плану робіт і вартості проекту.

Відстеження: відстеження проекту, спільна робота, аналіз ходу робіт, підготовка звітів.

Сучасні інформаційні технології управління інвестиційними проектами в області соціально-культурного сервісу і туризму.

Основні можливості й функції Microsoft Project.

Практичне заняття 13

Тема 13. Моделювання фінансово-економічної діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу й туризму

за допомогою Project Expert

Основні правила та вимоги до управління бізнес-процесами в туристичній діяльності.

Інтерактивні інформаційні системи підтримки різних видів діяльності.

Особливості фінансових систем підтримки прийняття рішень.

Підтримка прийняття стратегічних рішень, планування маркетингу, моделювання стану ринку, багатокритеріальних рішень у туристичному бізнесі.

Фінансові технології на основі пакета MS Project Expert.

Моделювання фінансової діяльності підприємства за допомогою пакета MS Project Expert.

Розроблення стратегічного та фінансового планів туристичного підприємства за допомогою MS Project Expert.

Розрахунок й аналіз бізнес-плану для підприємств соціально-культурного сервісу й туризму.

Аналіз ефективності інвестиційних вкладень і комплексний порівняльний аналіз об'єктів капіталовкладень.

Практичне заняття 14

Тема 14. Безпека інформаційних систем

Захист інформаційних ресурсів у туристичній, діяльності й підприємствах соціально-культурного сервісу.

Питання безпеки та контролю інформаційних систем.

Контроль введення, обробки та збереження інформації. Фізичний захист інформаційних систем.

Безпека та захист мережі.

Захист від фізичного втручання, збою комп'ютерів.
Процедурний контроль. Аудит інформаційних систем.
Етичні аспекти використання інформаційних систем.
Ділова етика використання інформаційних систем.
Соціальні аспекти. Особистість і умови праці в інформаційних системах.
Захист особистої та комерційної таємниці.
Комп'ютерна злочинність.
Здоров'я працівників, особиста відповідальність.

6. Самостійна робота студентів

- 1.Що таке інформаційна система?
- 2.Для чого призначені інформаційні системи туристичній діяльності?
- 3.Назвіть ІС організаційного управління.
- 4.Розкрийте сутність поняття "інформаційна технологія".
- 5.Розкрийте сутність поняття "інформаційні системи та технології управлінської діяльності в сфері туризму".
- 6.Визначте перспективи розвитку інформаційних технологій у соціально-культурній сфері й туризмі.
7. Поясніть сутність програмного забезпечення туристичної діяльності.
- 8.Що таке OLE-технологія?
- 9.Яка різниця між зв'язуванням і впровадженням об'єкта?
10. У яких додатках ОС Windows можна використовувати OLE- технологію?
11. У яких випадках використовується зв'язування об'єкта і чому?
12. Які існують способи редагування зв'язаних і впроваджених об'єктів?
- 13.Як відрізнити впроваджені й зв'язані об'єкти на екрані монітора, використовуючи ліву або праву клавіші мишки?
14. Дайте загальну характеристику гіпермедійної технології.
- 15.Що таке гіпертекст, гіпермедіа? Яка між ними різниця?
- 16.Що таке посилання зв'язку?
- 17.Як установити гіперпосилання на інший документ MS Office, вузол Web?
- 18.Чому після установки гіперпосилання змінюється колір символів й рядок підкреслюється?
- 19.Поясніть суть технології DDE.
20. Чим відрізняються технології DDE і OLE?
21. Як вплине на виконання операції DDE ушкодження або переміщення файла-джерела?
22. Що таке кореляційний аналіз?
- 23.Що таке регресійний аналіз?

24. Поясніть суть моделі лінійної регресії.
25. Поясніть суть моделі множинної регресії.
26. Що таке коефіцієнт детермінації?
27. Напишіть рівняння лінійної та множинної регресії.
28. Що таке негативна й позитивна кореляції?
29. Перерахуйте основні компоненти інформаційної технології управління.
30. Як створюється формула пошуку інформації?
31. Які методи та моделі лежать в основі технології прийняття управлінських рішень?
32. Що таке автоматизована система управління?
33. Що таке інформаційні системи управління?
34. Що таке довідкові, інформаційно-пошукові й інформаційно-правові системи?
35. Дайте характеристику програм, що входять до сімейства інформаційно-правових систем "ЛІГА:ЗАКОН".
36. Для чого призначений режим "Портфель", які типи об'єктів можуть зберігатися в ньому?
37. Перерахуйте логічні вирази, що використовуються для пошуку за контекстом. Поясніть їх призначення.
38. Наведіть приклади динамічних навігаторів.
39. Поясніть призначення закладок. Які типи закладок використовуються в програмі "ЛІГА:ЗАКОН"?
40. Яка інформація відображається в інформаційній картці документа?

7. Тренінг, комплексне практичне індивідуальне завдання

Написати проект щодо розвитку мережевого бізнесу

8. Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання

У процесі вивчення дисципліни «Управління мережами в сфері гостинності» використовуються наступні засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання:

- поточне опитування;
- тестування;
- модульне тестування та опитування;
- реферати, есе; (якщо передбачено)
- презентації результатів виконаних завдань та досліджень;
- модульна контрольна робота;
- оцінювання результатів КППЗ;
- екзамен.

9. Критерії, форми поточного та підсумкового контролю

Підсумковий бал (за 100-бальною шкалою) з дисципліни «Управління мережами в сфері гостинності» визначається як середньозважена величина, залежно від питомої ваги кожної складової залікового кредиту:

Заліковий модуль 1	Заліковий модуль 2	Заліковий модуль 3	Заліковий модуль 4 (екзамен)
20 %	20 %	20 %	40 %
1. Опитування (тестування) під час заняття (Тема 1-5 по 5 балів) = 25 балів 2. Письмова робота = 75 балів.	1. Опитування (тестування) під час занять (Тема 6-14 по 5 балів) = 45 балів 2. Письмова робота = 55 балів.	1. Участь у тренінгу = 30 балів. 2. Підготовка та захист КПЗ – макс. 70 балів	1. Відповідь на два запитання, кожне з яких = 20 балів, а у підсумку = 40 балів 2. Практичне завдання = 60 балів

Шкала оцінювання:

За шкалою університету	За національною шкалою	За шкалою ECTS
90–100	відмінно	A (відмінно)
85–89	добре	B (дуже добре)
75-84		C (добре)
65-74	задовільно	D (задовільно)
60-64		E (достатньо)
35-59	незадовільно	FX (незадовільно з можливістю повторного складання)
1-34		F (незадовільно з обов'язковим повторним курсом)

10. Інструменти, обладнання та програмне забезпечення, використання яких передбачає навчальна дисципліна

№ п/п	Найменування	Номер теми
1	Ноутбук	1-14
2	Мультимедійний проектор	1-14
3	Система дистанційного навчання ЗУНУ <i>moodle.wunu.edu.ua</i>	1-14
4	Пакет прикладних програм базових інформаційних технологій: <i>MS Office</i>	1-14
5	Телекомунікаційне програмне забезпечення (<i>Internet Explorer, Opera, Google Chrome, Firefox</i>)	1-14

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

1. Гуць В. С. Технологічне устаткування готелів, готельних комплексів : підручник / В. С. Гуць, О .А. Коваль, В. А. Русавська – Київ : Видавництво Ліра-К, 2019. – 568 с.
2. Інформаційна культура: навч. посібн. / за заг. ред. проф. Палехи Ю.І. Київ : Видавництво Ліра-К, 2020. 400 с.
3. Карчевський М.В. Протидія злочинам у сфері використання інформаційних технологій: інтегрований навчально-практичний посібник. К., 2019, 188с.
4. Мальська М. П. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика: Підручник К.: Центр учбової літератури, 2017. 336 с.
5. Мирошник, Ю., Абрамова, А., & Пушка, О. (2022). ВИКОРИСТАННЯ МОЖЛИВОСТЕЙ СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ. *Економіка та суспільство*, (38). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-38-62>
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: підручник. К.: Видавництво «Ліра», 2017.– 768 с.
7. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посіб. : [для закладів вищої освіти] / За заг. ред. д.е.н., проф. В. Я. Брича. – Київ : Видавництво Ліра-К, 2020. – 484 с.
8. Організація готельно-ресторанного господарства : Навч. посіб. / В.С. Ковешніков, А.Т. Матвієнко, О.Г. Разметова. – Київ : Видавництво Ліра-К, 2018. – 564 с.
9. Остапов С.Е., Євсєєв С.П., Король О.Г. Кібербезпека. Сучасні технології захисту: Навч. посіб. – Київ : Новий світ-2000, 2023. – 678 с.
10. Рибальченко Н., Намлієва Н., Гарбар А., РОЗВИТОК СУЧАСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ В УМОВАХ ЦИФРОВІЗАЦІЇ ЕКОНОМІКИ Державне управління: удосконалення та розвиток. № 2, 2022р.
11. John Wild, Kenneth Wild. International business: the challenges of globalization. 9th edition. 2024.448 p.
12. Larry A. DiMatteo. International business law and the legal environment: a transactional approach. 4th edition. 2020. 768 p.