

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ХАРКІВСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ МІСЬКОГО  
ГОСПОДАРСТВА**

**А. Л. Шаповалов М. В. Гринчак**

**ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ ТА  
РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ  
«Інформаційні технології на підприємствах і в організаціях  
туристської індустрії»**

(для студентів 4 курсів денної та заочної форм навчання  
напряму підготовки – 0504 – «Туризм» (6.020107 – «Туризм», 6.140101 – «Готельно-ресторанна справа»))

Програма та робоча програма навчальної дисципліни «Інформаційні технології на підприємствах і в організаціях туристської індустрії» (для студентів 4 курсів денної та заочної форм навчання напряму підготовки – 0504 – «Туризм» (6.020107 – «Туризм», 6.140101 – «Готельно-ресторанна справа»))/ Укл.: А.Л. Шаповалов, М.В. Грінчак – Харків: ХНАМГ, 2009. – 19 с.

Укладачі: А. Л. Шаповалов , М. В. Грінчак

Програма побудована за вимогами кредитно-модульної системи організації навчального процесу.

Рецензент: доцент кафедри прикладної математики та інформаційних технологій, канд. фіз. мат. наук Костенко О.Б.

Затверджено на засіданні кафедри прикладної математики та інформаційних технологій, протокол №5 від 26.12.2008 р.

## Зміст

	Стор.
ВСТУП .....	4
1. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІН .....	5
1.1. Мета, предмет та місце дисципліни. ....	5
1.2. Інформаційний обсяг (зміст) дисципліни .....	5
1.3. Освітньо-кваліфікаційні вимоги. ....	7
1.4. Рекомендована основна навчальна література. ....	7
1.5. Анотації програми навчальної дисципліни .....	8
2. РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ. ....	9
2.1. Структура навчальної дисципліни. ....	9
2.2. Тематичний план навчальної дисципліни. ....	11
2.3. Самостійна робота студентів .....	15
2.4. Засоби контролю та структура залікового кредиту .....	26
2.5. Інформаційно-методичне забезпечення .....	18

## ВСТУП

Згідно навчального плану дисципліна «Інформаційні технології на підприємствах і в організаціях туристської індустрії» є нормативною дисципліною для підготовки бакалаврів напрямку 0504 «Туризм» фахового спрямування – 6.050400 «ТУРИЗМ», «Готельне господарство».

Програма навчальної дисципліни «Інформаційні технології на підприємствах і в організаціях туристської індустрії» розроблена на основі чинних документів:

-ГС ВОУ «Освітньо-кваліфікаційна характеристика бакалавра напрямку підготовки – 0504 - «Туризм» фахового спрямування 6.050400 «Туризм», «Готельне господарство». ,2004 р.;

-ГС ВОУ «Освітньо-професійна програма підготовки бакалавра за спеціальностями напрямку – 0504 - «Туризм» фахового спрямування 6.050400 «Туризм», «Готельне господарство». 2004 р.;

- Навчальний план підготовки бакалавра напрямку – 6.050400 «ТУРИЗМ» фахового спрямування 6.050400 «Туризм», «Готельне господарство», 2006 р.

Програма ухвалена кафедрою прикладної математики та інформаційних технологій (протокол № 1 від 29 серпня 2007 р.) та Методичною радою за професійним напрямом ТУРИЗМ (протокол № 1 від 29 серпня 2007 р.)

# 1. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

## 1.1. Мета, предмет та місце дисципліни

**Мета:** дати студентам, майбутнім фахівцям у сфері експлуатації і управління туристичним і готельним бізнесом, комплекс знань, умінь і навичок, необхідних для підвищення ефективності професійної діяльності за допомогою засобів інформаційних технологій..

**Завдання:**

- придбання і закріплення знань студентами в області використання інформаційних технологій і систем в туризмі і готельному господарстві, їх інформаційного та програмного забезпечення ,
- вивчення універсальних то спеціалізованих пакетів програм , використання локальних і глобальних мереж, освоєння методик і технологій автоматизованого менеджменту и маркетингу, у тому числі виражених у міжнародних стандартах

**Предметом** вивчення дисципліни є:

- інформаційні технології і системи, методи і засоби автоматизованого менеджменту в туризмі і готельному господарстві .
- процеси комп'ютерної обробки економічної інформації в організаційної та управлінської діяльності підприємств, їх автоматизація та програмне забезпечення.

**Місце** дисципліни в структурно-логічній схемі підготовки фахівця відображено в табл. 1.

Таблиця 1 – Перелік дисциплін, з якими пов'язане вивчення дисципліни

Дисципліни, що передують вивченню даної дисципліни	Дисципліни, вивчення яких спирається на дану дисципліну
Інформатика та комп'ютерні технології. Вища Математика. Теорії ймовірностей.	Маркетинг туристської індустрії. Аналіз діяльності підприємств туристської індустрії. Ефективні комунікації.

## 1.2. Інформаційний обсяг (зміст) дисципліни

**Модуль 1. Методи, моделі і засоби інформаційних технологій у туризмі та готельній індустрії ( 2 / 72. )**

**ЗМ 1.1. Інформаційні технології обробки документів і ведення баз даних.**

Основні напрями розвитку інформаційних технологій у туризмі. Поняття про інформаційні технології (ІТ). Класифікація інформаційних технологій. Методологія використання ІТ.

Інформаційні потоки у сфері туризму. Інформаційні технології в управлінні туризмом і готельним сервісом. Типи інформаційних структур і моделей (двовимірні, ієрархічні, сіткові). Моделювання і програмні засоби автоматизація технологічних процесів туристських послуг.

Програмні засоби розробки інформаційної бази і її використання . Інформаційні бази даних туристського профілю та їх місце в ІТ.

**ЗМ 1.2. Інформаційні технології менеджменту та маркетингу (аналіз, планування і управління) в туризмі та готельній індустрії.**

Інформаційне та програмне забезпечення ІТ роботи з клієнтами (стандарти CRM). Автоматизація задач менеджмента та маркетингу в системах CRM.

Інформаційні технології створення і управління туристичним продуктом. Інформаційні технології і програмні засоби аналізу інвестицій та бізнес планування.

**Модуль 2. Мережні технології і інформаційні системи в туризмі та готельній індустрії ( 2,5 / 90 ).**

**ЗМ 2.1. Використання локальних , глобальних мереж і технологій Інтернет.**

Інтернет технології в туризмі та готельній індустрії (методи і засоби). Організація роботи, засоби та сервіси мережі Інтернет. Електронна пошта. Web сайти.

Аналіз ринку і маркетинг в мережі Інтернет.

Формування туристської агентської мережі, бази постійних клієнтів за допомогою локальних і глобальних мереж.

**ЗМ 2.2 Інформаційні системи в туризмі та готельній індустрії.**

Призначення, функції і класифікація інформаційних систем у туризмі. Структура і модулі інформаційних систем управління та їх реалізація .

Сучасні інформаційні системи управління в туристської індустрії (аналіз, вибір, використання). Інформаційні системи бронювання і резервування туристських послуг.

Автоматизовані системи управління підприємств індустрії гостинності.

### 1.3. Освітньо-кваліфікаційні вимоги

Вміння (для бакалавра)	Типові задачі діяльності, у яких використовуються вміння та знання	Виробничі та соціальні функції, до яких відносяться типові задачі діяльності
застосовувати засоби обробки, аналізу, систематизації інформації, узагальнювати вітчизняний і зарубіжний досвід з питань розробки тур продукту, використовуючи методи та сучасні технічні засоби інформаційних технологій.	Аналіз ресурсів, процесів і результатів діяльності підприємства та його підрозділів	організаційна та управлінська
проводити ідентифікацію, класифікацію та надання інформації за допомогою програмних і комп'ютерних засобів, локальних і глобальних мереж	застосування систем управління базами даних у сфері туризму. Розробки інформаційної бази і її використання.	організаційна та управлінська
проводити дослідження кон'юнктури ринку та можливостей підприємства туристської галузі використовуючи засоби інформаційних технологій.	використання сучасних інформаційних систем в туристській індустрії.	організаційна та управлінська
формувати туристську агентську мережу, банк постійних клієнтів за допомогою комп'ютерних засобів, локальних і глобальних мереж	використання інформаційних технологій і прикладних програм формування, просування і реалізації туристського продукту	організаційна та управлінська
застосовувати методики і технології автоматизованого менеджменту и маркетингу, у тому числі виражених у міжнародних стандартах	використання прикладного програмного забезпечення в соціально-культурному сервісі і туризмі	організаційна та управлінська
Розробляти обслуговуючий технологічний цикл виробництва послуг розміщення з врахуванням інформаційних технологій та автоматизації технологічних процесів	використання прикладних програм і систем автоматизації управління і експлуатації в готельному і ресторанному бізнесі	організаційна та управлінська

### 1.4. Рекомендована основна навчальна література

1. Морозов М.А., Морозова Н.С. Информационные технологии в социально культурном сервисе и туризме. Оргтехника: Учебник - М. :Изд. Центр «Академия», 2002. 240с.
2. Плотникова Н. И. Комплексная автоматизация туристского бизнеса. Часть 1. Информационные технологии в турфирме: Учебно-методическое пособие. - М.: Советский спорт, 2000.- 320 с.
3. Плотникова Н. И. Комплексная автоматизация туристского бизнеса. Часть 2. Информационные технологии в сфере гостеприимства: Учебно-методическое пособие. - М.: Советский спорт, 2001.- 208 с.
4. Автоматизация управления предприятием / Баронов В.В. и др. – М.:

ИНФРА-М, 2000. – 239 с.

5. Гужва В. М. Інформаційні системи і технології на підприємствах. — К.: Вид-во КНЕУ, 2001.

6. Родигин Л.А. Інтернет технологи в туризме –Спб. 2006 -338 с.

7. Скопень М. М. Комп'ютерні інформаційні технології в туризмі: Навч. посіб. - К.: КОНДОР, 2005. – 302с.

8. Матвієнко О. В., Бородіна І Л. Internet-технології: проектування Web-сторінки: Навч. посіб. - К.: Центр навчальної літератури, 2002 . - 154 с. Шафран Э. Ш. Создание Web-страниц: самоучитель. - СПб.: Питер, 2001. – 320с.

9. Мальська М. П., Худо В. В., Цибух В. І. Основи туристичного бізнесу: Навч. посіб. - К.: Центр навч. літ., 2004. - 272 с.

### 1.5. Анотації програми навчальної дисципліни

#### «ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ НА ПІДПРИЄМСТВАХ І В ОРГАНІЗАЦІЯХ ТУРИСТСЬКОЇ ІНДУСТРІЇ»

**Мета:** дати студентам, майбутнім фахівцям у сфері експлуатації і управління туристичним і готельним бізнесом, комплекс знань, умінь і навичок, необхідних для підвищення ефективності професійної діяльності за допомогою засобів інформаційних технологій

**Предмет:** інформаційні технології і системи, методи і засоби автоматизованого менеджменту в туризмі і готельному господарстві, процеси комп'ютерної обробки економічної інформації в організаційної та управлінської діяльності підприємств, їх автоматизація та програмне забезпечення.

**Зміст:** придбання і закріплення знань студентами в області використання інформаційних технологій і систем в туризмі і готельному господарстві, їх інформаційного та програмного забезпечення, вивчення універсальних то спеціалізованих пакетів програм, використання локальних і глобальних мереж, освоєння методик і технологій автоматизованого менеджменту и маркетингу, у тому числі виражених у міжнародних стандартах.

#### ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ И ОРГАНИЗАЦИЯХ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ

**Цель:** дать студентам, будущим специалистам в сфере эксплуатации и управления туристическим и гостиничным бизнесом, комплекс знаний, умений и навыков, необходимых для повышения эффективности профессиональной деятельности с помощью средств информационных технологий

**Предмет:** информационные технологии и системы, методы и средства автоматизированного менеджмента в туризме и гостиничном хозяйстве, процессы компьютерной обработки экономической информации в организационной и управленческой деятельности предприятий, их автоматизация и программное обеспечение.

**Содержание:** приобретение и закрепление знаний студентами в области ис-



пользования информационных технологий и систем в туризме и гостиничном хозяйстве, их информационного и программного обеспечения, изучение универсальных то специализированных пакетов программ, использования локальных и глобальных сетей, освоения методик и технологий автоматизированного менеджмента и маркетинга, в том числе выраженных в международных стандартах

## INFORMATIVE TECHNOLOGISTS ON ENTERPRISES AND ORGANIZATIONS BY THE TOURIST OF INDUSTRY

**Purpose:** to give to the students, future specialists in the field of exploitation and tourist and hotel business management, complex of knowledge's, abilities and skills, necessary for the increase of efficiency of professional activity by facilities of information technologies

**Object:** are information technologies and systems, methods and facilities of the automated management in tourism and hotel economy, processes of computer treatment of economic information in organizational and administrative activity of enterprises, their automation and software.

**Table of contents:** acquisition and fixing of knowledge's students in area of the use of information technologies and systems in tourism and hotel economy, their informative and programmatic providing, study universal that the specialized packages of software's, use of local and global networks, mastering of methods and technologies of the automated management and marketing, including shown in international standards.

## 2. РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

### 2.1. Розподіл обсягу навчальної роботи за спеціальностями та видами навчальної роботи

Основні особливості навчальної дисципліни для студентів денної та заочної форми навчання наведено в табл. 2.1 та 2.2.

Таблиця 2.1 – Структура, призначення та характеристика навчальної дисципліни за робочими навчальними планами *денної форми* навчання

Структура	Призначення	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів, відповідних ECTS – 4,5 Модулів – 2 Змістових модулів – 4 Загальна кількість годин – 162	Галузь знань: 0504 - «Туризм» . Напрямок підготовки: 6.050400 - «Туризм» і «Готельне господарство». Освітньо-кваліфікаційний рівень: бакалавр	Статус дисципліни - нормативна Рік підготовки: 4-й Семестр: 7-й та 8-й Лекції – 0. Лабораторні – 56 год. Самостійна робота – 106 год. Вид підсумкового контролю: 7 семестр – залік; 8 семестр - залік

*Примітка.* Співвідношення кількості годин аудиторних занять і самостійної роботи становить 38 % до 62 %.

Таблиця 2.2 – Структура, призначення та характеристика навчальної дисципліни за робочими навчальними планами *заочної форми* навчання

Структура	Призначення	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів, відповідних ECTS – 4,5 Модулів – 2 Змістових модулів – 4 Загальна кількість годин – 162	Галузь знань: 0504 - «Туризм» . Напрямок підготовки: 6. 050400 - «Туризм» і «Готельне господарство». Освітньо-кваліфікаційний рівень: бакалавр	Статус дисципліни - нормативна Рік підготовки: 4-й Семестр: 7,8-й Лекції – 0 Лабораторні – год. Самостійна робота – 128 год. Вид підсумкового контролю: 7 семестр – залік 8 семестр - залік

*Примітка.* Співвідношення кількості годин аудиторних занять і самостійної роботи становить 20 % до 80 %.

Таблиця 2.3 – Розподіл обсягу навчальної роботи студента за спеціальностями та видами навчальної роботи

Спеціальність, спеціалізація (шифр, аббревіатура)	Триместр, семестр	Всього, кредит/годин	Години							Іспит (триместр, семестр)	Залік (триместр, семестр)	
			Заняття з викладачем				Самостійна робота	у тому числі				
			Аудиторні	у тому числі				Конгр. роб	КП/КР			РГР
				Лекції	Практичні	Лабораторні						
6. 050400 - «Туризм» і «Готельне господарство». (денна форма навчання)	7,8	4,5/162	56	-		56	106	-	-	7	-	7, 8
6. 050400 - «Туризм» і «Готельне господарство». (заочна форма навчання)		4,5/162	14			14	134		-	8с	-	8

## **2.2. Зміст дисципліни**

### **2.2.1. Тематичний план дисципліни**

Перед вивченням дисципліни «**Інформаційні технології на підприємствах і в організаціях туристської індустрії**» студенти повинні ознайомитися з програмою дисципліни, її структурою, методами та формами навчання, способами і видами контролю та оцінювання знань.

Тематичний план дисципліни «**Інформаційні технології на підприємствах і в організаціях туристської індустрії**» для складається з двох модулів (розділів), кожен з яких поєднує в собі два змістовних модуля (ЗМ), які логічно пов'язують за змістом і взаємозв'язками кілька навчальних елементів дисципліни.

Навчальний процес здійснюється в таких формах: лабораторні (практичні) заняття, РГР та самостійна робота. Завданням самостійної роботи студентів є підготовка розрахунково-графічної роботи, контрольної роботи (тільки для заочної форми навчання) та отримання додаткової інформації для більш поглибленого вивчення дисципліни.

Зміст дисципліни розкривається в темах:

**Модуль 1. Методи, моделі і засоби інформаційних технологій у туризмі та готельній індустрії ( 2 / 72. )**

**ЗМ 1.1. Інформаційні технології обробки документів і ведення баз даних.**

ТЕМА 1. Основні напрями розвитку інформаційних технологій у туризмі. Поняття про інформаційні технології (ІТ). Класифікація інформаційних технологій. Методологія використання ІТ.

ТЕМА 2. Інформаційні потоки у сфері туризму. Інформаційні технології в управлінні туризмом і готельним сервісом. Типи інформаційних структур і моделей (двовимірні, ієрархічні, сіткові). Моделювання і програмні засоби автоматизація технологічних процесів туристських послуг.

ТЕМА 3. Програмні засоби розробки інформаційної бази і її використання. Інформаційні бази даних туристського профілю та їх місце в ІТ.

**ЗМ 1.2. Інформаційні технології менеджменту та маркетингу ( аналіз, планування і управління) в туризмі та готельній індустрії.**

ТЕМА 4. Інформаційне та програмне забезпечення ІТ роботи з клієнтами (стандарти CRM). Автоматизація задач менеджмента та маркетингу в системах CRM.

ТЕМА 5. Інформаційні технології створення і управління туристичним продуктом.

Інформаційні технології і програмні засоби аналізу інвестицій та бізнес планування.

**Модуль 2. Мережні технології і інформаційні системи в туризмі та готельній індустрії ( 2,5 / 90 ).**

**ЗМ 2.1.. Використання локальних, глобальних мереж і технологій Інтернет.**

ТЕМА 6. Інтернет технології в туризмі та готельній індустрії (методи і за-

соби). Організація роботи, засоби та сервіси мережі Інтернет. Електронна пошта. Web сайти.

ТЕМА 7. Аналіз ринку і маркетинг в мережі Інтернет.

Формування туристської агентської мережі, бази постійних клієнтів за допомогою локальних і глобальних мереж.

### **ЗМ 2.2 Інформаційні системи в туризмі та готельній індустрії.**

ТЕМА 8. Призначення, функції і класифікація інформаційних систем у туризмі. Структура і модулі інформаційних систем управління та їх реалізація .

ТЕМА 9. Сучасні інформаційні системи управління в туристській індустрії (аналіз, вибір, використання). Інформаційні системи бронювання і резервування туристських послуг.

Автоматизовані системи управління підприємств індустрії гостинності.

## 2.2.2. Розподіл часу за модулями і змістовими модулями та форми навчальної роботи студента

Розподіл часу за модулями і змістовними модулями наведений у табл. 2.4 та табл. 2.5.

Таблиця 2.4 – Розподіл навчального часу дисципліни для студентів *денної форми навчання*

Модулі (семестри) та змістові модулі	Всього, кредит/годин	Форми навчальної роботи				
		Лекц.	Практ.	Лаб.	Пк	СРС
Модуль 1	2/72			26	–	46
ЗМ1.1	1/36			13	–	23
ЗМ1.2	1/36			13	–	23
Модуль 2	2,5/90			30		60
ЗМ2.1	1/36			18		28
ЗМ2.2	1,5/54			22		32

Таблиця 2.5 – Розподіл навчального часу дисципліни для студентів *заочної форми навчання*

Модулі (семестри) та змістові модулі	Всього, кредит/годин	Форми навчальної роботи			
		Лекц.	Практ.	Лаб.	СРС
Модуль 1	2/72			7	55
ЗМ1.1	1/36			3	33
ЗМ1.2	1 /36			4	32
Модуль 2	2,5/90			7	83
ЗМ2.1	1/36			3	33
ЗМ2.2	1,5/54			4	50

2.2.3. План лекційного курсу  
Лекційний курс з навчальної дисципліни непередбачено.

2.2.4. План лабораторних занять  
План лабораторних (практичних) занять для студентів денної та заочної форм навчання наведений у табл. 2.7.

Таблиця 2.7 – План *лабораторних* (практичних) занять

№ теми	Назва теми та її зміст	Обсяг в годинах		Сем. (денна)	Сем. (заочна)
		Денна	Заочна		
<b>Модуль 1. Методи, моделі і засоби інформаційних технологій у туризмі та готельній індустрії .</b>		<b>72</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
<b>ЗМ 1.1. Інформаційні технології обробки документів і ведення баз даних.</b>		<b>36</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
1	Основні напрями розвитку інформаційних технологій у туризмі. Поняття про інформаційні технології (ІТ). Класифікація інформаційних технологій. Методологія використання ІТ.	12	-1	7	8
2	Інформаційні потоки у сфері туризму. Інформаційні технології в управлінні туризмом і готельним сервісом. Типи інформаційних структур і моделей (двовимірні, ієрархічні, сіткові). Моделювання і програмні засоби автоматизація технологічних процесів туристських послуг	12	2-	7	8
3	Програмні засоби розробки інформаційної бази і її використання . Інформаційні бази даних туристського профілю та їх місце в ІТ.	12	3	7	8
<b>ЗМ 1.2. Інформаційні технології менеджменту та маркетингу (аналіз, планування і управління) в туризмі та готельній індустрії.</b>		<b>36</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
4	Інформаційне та програмне забезпечення ІТ роботи з клієнтами (стандарти CRM). Автоматизація задач менеджмента та маркетингу в системах CRM	18	2	7	8
5	Інформаційні технології створення і управління туристичним продуктом. Інформаційні технології і програмні засоби аналізу інвестицій та бізнес планування.	18	2	7	8
<b>Модуль 2 Мережні технології і інформаційні системи в туризмі та готельній індустрії.</b>		<b>90</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
<b>ЗМ 2.1. Використання локальних , глобальних мереж і технологій Інтернет.</b>		<b>36</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
1	Інтернет технології в туризмі та готельній індустрії (методи і засоби). Організація роботи, засоби та сервіси мережі Інтернет. Електронна пошта. Web сайти	18	1	8	8
2	Аналіз ринку і маркетинг в мережі Інтернет. Формування туристської агентської мережі, бази постійних клієнтів за допомогою локальних і глобальних мереж.	18	2	8	8
<b>ЗМ 2.2 Інформаційні системи в туризмі та готельній індустрії.</b>		<b>54</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
3	Призначення, функції і класифікація інформаційних систем у туризмі. Структура і модулі інформаційних систем управління та їх реалізація	27	2	8	8
4	Сучасні інформаційні системи управління в туристській індустрії (аналіз, вибір, використання). Інформаційні системи бронювання і резервування туристських послуг. Автоматизовані системи управління підприємств індустрії гостинності	27	2	8	8
<b>Усього</b>		<b>162</b>	<b>6</b>		

### 2.2.5. Індивідуальні завдання

Тематика, зміст та обсяг у годинах щодо виконання індивідуального завдання наведено в табл. 2.8

Таблиця 2.8 – Індивідуальні завдання для самостійного виконання

№ п/п	Вид і тематика індивідуального завдання	Зміст	Обсяг у годинах	
			Денна	Заочна
1	<b>Розрахунково-графічна робота.</b> ТЕМА 3 -4 -5 1. Програмні засоби розробки інформаційної бази і її використання . Інформаційні бази даних туристського профілю та їх місце в ІТ. 2. Інформаційне та програмне забезпечення ІТ роботи з клієнтами (стандарти CRM). Автоматизація задач менеджменту та маркетингу в системах CRM 3. Інформаційні технології і програмні засоби аналізу інвестицій та бізнес планування	Структура бази даних, робота з базою MS Access, побудова баз даних для туризму.  Моделі і методи роботи з клієнтами (стандарти CRM).  Побудова моделей аналізу інвестицій та бізнес планування.	30	20
2	<b>Індивідуальне завдання № 1.</b> ТЕМА 2 –.Інформаційні потоки у сфері туризму. Типи інформаційних структур і моделей. Моделювання і програмні засоби автоматизація технологічних процесів туристських послуг	Побудова інформаційної моделі процесів управління в організації	10	–
3	<b>Індивідуальні завдання № 2 .</b> ТЕМА 6 –. Інтернет технології в туризмі та готельній індустрії (методи і засоби). Організація роботи, засоби та сервіси мережі Інтернет. Електронна пошта. Web сайти	Пошук інформації в мережі Інтернет. Електронна пошта  Розробка Web сайту	5	–
4	<b>Індивідуальні завдання № 3</b> ТЕМА 7 –. Аналіз ринку і маркетинг в мережі Інтернет. Формування туристської агентської мережі, бази постійних клієнтів за допомогою локальних і глобальних мереж	Задачі аналізу та синтезу побудови тур продукту за допомогою локальних і глобальних мереж .	10	–
5	<b>Індивідуальне завдання № 4.</b> ТЕМА 8. Призначення, функції і класифікація інформаційних систем у туризмі. Структура і модулі інформаційних систем управління та їх реалізація	Розробка інформаційної моделі структури інформаційних систем у туризмі. Порівняльна характеристика вітчизняних систем управління підприємством і зарубіжних систем класу MRP II / ERP.	5	–
9	<b>Контрольна робота.</b> ТЕМА 2-3 – - Програмні засоби розробки інформаційної бази і її використання Інформаційних баз даних туристського профілю та їх місце в ІТ. - Інформаційні технології і програмні засоби аналізу інвестицій та бізнес планування (для студентів заочної форми навчання)	Структура бази даних, робота з базою MS Access, побудова баз даних для туризму.  Моделі і методи роботи з клієнтами (стандарти CRM).  Побудова моделей аналізу інвестицій та бізнес планування.	–	30
	<b>Усього</b>		<b>60</b>	<b>50</b>

### 2.3. Самостійна робота студента

Для опанування матеріалу дисципліни окрім лекційних, практичних та лабораторних занять студенти повинні виконати певну самостійну роботу. Зміст самостійної роботи, обсяг в годинах та необхідні літературні джерела наведено в табл. 2.9.

Таблиця 2.9 – План самостійної роботи

№ теми	Назва теми та її зміст	Обсяг в годинах		Літературні джерела
		Денна	Зачочна	
<b>Модуль 1. . Методи, моделі і засоби інформаційних технологій у туризмі та готельній індустрії</b>		<b>23</b>	<b>30</b>	
<b>ЗМ 1.1.Інформаційні технології обробки документів і ведення баз даних</b>		<b>10</b>	<b>10</b>	
1	Основні напрями розвитку інформаційних технологій у туризмі. Поняття про інформаційні технології (ІТ). Класифікація інформаційних технологій. Методологія використання ІТ.	5	5	Л1, Д1, Д2
2	Інформаційні потоки у сфері туризму. Інформаційні технології в управлінні туризмом і готельним сервісом. Типи інформаційних структур і моделей (двовимірні, ієрархічні, сіткові). Моделювання і програмні засоби автоматизація технологічних процесів туристських послуг	5	5	Л1, Л2, Л3, Л7, Д4, Д6
3	Програмні засоби розробки інформаційної бази і її використання. Інформаційні бази даних туристського профілю та їх місце в ІТ			
<b>ЗМ 1.2. Інформаційні технології менеджменту та маркетингу (аналіз, планування і управління) в туризмі та готельній індустрії</b>		<b>13</b>	<b>20</b>	
4	Інформаційне та програмне забезпечення ІТ роботи з клієнтами (стандарти CRM). Автоматизація задач менеджмента та маркетингу в системах CRM	6	6	Л1,Л2,Л8 Д1, Д3 М1, М2,М6
5	Інформаційні технології створення і управління туристичним продуктом. Інформаційні технології і програмні засоби аналізу інвестицій та бізнес планування	7	6	Л1,Л.2 Д3, М3, М6
<b>Модуль 2. Мережні технології і інформаційні системи в туризмі та готельній індустрії</b>		<b>23</b>	<b>42</b>	
<b>ЗМ 2.1. Використання локальних , глобальних мереж і технологій Інтернет</b>		<b>13</b>	<b>42</b>	
1	Інтернет технології в туризмі та готельній індустрії (методи і засоби). Організація роботи, засоби та сервіси мережі Інтернет. Електронна пошта. Web сайти.	6	20	Л5, Л6, Д4, М4 М7
2	Аналіз ринку і маркетинг в мережі Інтернет. Формування туристської агентської мережі, бази постійних клієнтів за допомогою локальних і глобальних мереж	7	22	Л5, Л6, Д4, М4, М7
<b>ЗМ 2.2 Інформаційні системи в туризмі та готельній індустрії</b>		<b>10</b>		Л5-Л8
3	Призначення, функції і класифікація інформаційних систем у туризмі. Структура і модулі інформаційних систем управління та їх реалізація	5		Л6, Л7 Д1-Д3
4	Сучасні інформаційні системи управління в туристської індустрії (аналіз, вибір, використання). Інформаційні системи бронювання і резервування туристських послуг. Автоматизовані системи управління підприємств індустрії гостинності	5		Л6-Л8 Д4-Д6 М4-М6
	<b>Індивідуальні завдання (див. табл. 2.8)</b>	<b>60</b>	<b>50</b>	М1-М7 Д1,Д4, Л1, Л2, Л4,
<b>Усього</b>		<b>106</b>	<b>128</b>	

Позначки в посиланнях:

*Л* – основна навчальна література;

*Д* – додаткові джерела;

*М* – методичне забезпечення.

## 2.4. Засоби контролю та структура залікового кредиту

Система оцінювання знань, вмінь і навичок студентів передбачає оцінювання всіх форм вивчення дисципліни. Перевірку й оцінювання знань студентів викладач проводить в наступних формах:

1. Оцінювання виконання розрахунково-графічної роботи (тільки для студентів денної форми навчання).

2. Оцінювання виконання індивідуальних завдань (тільки для студентів денної форми навчання).

3. Проведення модульного контролю (тільки для студентів денної форми навчання).

4. Оцінювання виконання контрольної роботи (тільки для студентів заочної форми навчання).

5. Проведення підсумкового письмового іспиту або заліку.

Засоби контролю та структура залікового кредиту для студентів денної форми навчання наведено відповідно в 2.10.

Таблиця 2.10 – Засоби контролю та структура залікового кредиту для студентів денної форми навчання

Види та засоби контролю	Розподіл балів, %
<b>Модуль 1</b>	
ЗМ 1.1	30
Контрольна робота № 1	15
Контрольна робота № 2	15
ЗМ 1.2	30
Контрольна робота № 3	15
Контрольна робота № 4	15
Розрахунково-графічна робота	30
Підсумковий контроль з модулю	
Залік	10
Всього за <i>Модулем 1</i>	100
<b>Модуль 2</b>	
ЗМ 2.1	30
Контрольна робота № 1	15
Тестовий контроль № 1	15
ЗМ 2.2	30
Контрольна робота № 2	15
Тестовий контроль № 2	15
Підсумковий контроль з модулю	
Залік	40
Всього за модулем 2	100



Для діагностики знань використовують модульно-рейтингову систему за 100-бальною шкалою оцінювання ECTS та національну 4-бальну систему оцінювання. Перерахування здійснюється за шкалою перерахунку оцінок результатів навчання в різних системах оцінювання (табл. 2.11).

Таблиця 2.11 – Шкала перерахунку оцінок результатів навчання в різних системах оцінювання

Система оцінювання	Шкала оцінювання						
	Внутрішній вузівський рейтинг, %	100–91	90–71		70–51		50–0
Національна 4-бальна і в системі ECTS	5 <i>відмінно</i> <i>A</i>	4 <i>добре</i> <i>B, C</i>		3 <i>задовільно</i> <i>D, E</i>		2 <i>незадовільно</i> <i>FX, F</i>	
Внутрішній вузівський рейтинг у системі ECTS, %	100-91	90-81	80-71	70-61	60-51	50-26	25-0
Національна 7-бальна і в системі ECTS	<i>відмінно</i> <i>A</i>	<i>дуже добре</i> <i>B</i>	<i>добре</i> <i>C</i>	<i>задовільно</i> <i>D</i>	<i>достатньо</i> <i>E</i>	<i>незадовільно*</i> <i>FX*</i>	<i>незадовільно**</i> <i>F**</i>
ECTS, % студентів	<i>A</i>	<i>B</i>	<i>C</i>	<i>D</i>	<i>E</i>	<i>FX*</i>	<i>F**</i>
	<i>10</i>	<i>25</i>	<i>30</i>	<i>25</i>	<i>10</i>	<i>не враховується</i>	

\* з можливістю повторного складання.

\*\* з обов'язковим повторним курсом

2.12 Засоби контролю та структура залікового кредиту для студентів заочної форми навчання.

Поточний контроль – виконання і захист РГР і контрольної роботи.

Підсумковий контроль – залік.

## 2.5. Інформаційно-методичне забезпечення

Інформаційно-методичне забезпечення дисципліни складається з основної, додаткової та методичної літератури, що подається у вигляді табл. 2.12

Таблиця 2.12 – Інформаційно-методичне забезпечення дисципліни

Позначення джерела	Бібліографічні описи, Інтернет адреси	ЗМ, де застосовується
<b>1. Рекомендована основна навчальна література</b>		
Л1	Морозов М.А., Морозова Н.С. Информационные технологии в социально культурном сервисе и туризме. Оргтехника: Учебник - М.:Изд. Центр «Академия», 2002. 240с.	ЗМ1.1-2.2
Л2	Плотникова Н. И. Комплексная автоматизация туристского бизнеса. Часть 1. Информационные технологии в турфирме: Учебно-методическое пособие. - М.: Советский спорт, 2000.- 320 с	ЗМ1.2
Л3	Плотникова Н. И. Комплексная автоматизация туристского бизнеса. Часть 2. Информационные технологии в сфере гостеприимства: Учебно-методическое пособие. - М.: Советский спорт, 2001.- 208 с	ЗМ2.2
Л4	Гужва В. М. Інформаційні системи і технології на підприємствах. — К.: Вид-во КНЕУ, 2001	ЗМ1.2
Л5	Родигин Л.А. Интернет технологи в туризме –Спб. 2006 -338 с	ЗМ2.1-2.2
Л6	Скопень М. М. Комп'ютерні інформаційні технології в туризмі: Навч. посіб. - К.: КОНДОР, 2005. – 302с.	ЗМ1.1-1.2
Л7	Матвієнко О. В., Бородіна І Л. Internet-технології: проектування Web-сторінки: Навч. посіб. - К.: Центр навчальної літератури, 2002 . - 154	ЗМ2.1
Л8	Мальська М. П., Худо В. В., Цибух В. І. Основи туристичного бізнесу: Навч. посіб. - К.: Центр навч. літ., 2004. - 272 с	ЗМ 1.2 – 2.2
<b>2. Додаткові джерела</b>		
Д1	Автоматизация управления предприятием / Баронов В.В. и др. – М.: ИНФРА-М, 2000. – 239 с	ЗМ2.2
Д2	Шафран Э. Ш. Создание Web-страниц: самоучитель. - СПб.: Питер, 2001. – 320с	ЗМ2.1
Д3	Конрад Карлберг. Бизнес-анализ с помощью Excel.- К.: Диалектика, 1997.-439 с	ЗМ1.1-1.2
Д4	Бажин И.И. Информационные системы менеджмента.- М.: ГУ-ВШЭ, 2000.- 688с	ЗМ2.2
Д5	SHELTER. Профессиональная система автоматизации гостиниц.// Гостиничный и ресторанный бизнес,-2001,-№3(7), с.35-36	ЗМ2.2
Д6	Новый интерфейс FIDELIO FRONT OFFICE установлен в «Шератон Палас Отеле»./HOTEL-ОТЕЛЬ, -2001,-№5, с.79	ЗМ2.2
Д7	www.ukraine-travel.com	ЗМ2.1- 2.2
Д8	www.i-tour.com.ua	ЗМ2.1
Д9	Цифровий репозиторій ХНАМГ // <a href="http://www.ksame.ua">www.ksame.ua</a>	ЗМ1.1-2.2
<b>3. Методичне забезпечення</b>		
М1	Шаповалов А.Л., Грінчак М.В. Кузьмичова К.В.. Методичні вказівки для виконання лабораторних робіт. «Інформаційні технології управління роботою з клієнтами» . CRM-система <i>Quick Sales Expert: настройка і технологія роботи.</i> Харків – ХНАМГ – 2008. 64с.	ЗМ1.2
М2	Шаповалов А.Л., Грінчак М.В. , Кузьмичова К.В. Методичні вказівки для виконання самостійної роботи. «Інформаційні технології управління роботою з клієнтами» <i>Технологія роботи в CRM-системі Quick Sales Expert</i> з дисциплін: « Інформаційні системи і технології на підприємстві», «Інформаційні технології в підприємствах туристської індустрії» Харків – ХНАМГ – 2009. 70с.	ЗМ2.1
М3	Електронний посібник по MS VISIO/ CD ROM	ЗМ1.1
М4	Електронний посібник по системі MS ACCESS. /CD ROM	ЗМ1.1
М5	Електронний посібник по системі QUICK SALES./ CD ROM	ЗМ 1.2
М6	Електронний посібник по системі Project Expert./ CD ROM	ЗМ 1.2
М7	Цифровий репозиторій ХНАМГ // <a href="http://www.ksame.ua">www.ksame.ua</a>	ЗМ1.1-2.1

## НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

Програма навчальної дисципліни та робоча програма навчальної дисципліни «Інформаційні технології на підприємствах і в організаціях туристської індустрії »» (для студентів 4 курсів денної та заочної форм навчання напряму підготовки – 0504 – «Туризм» (6.020107 – «Туризм», 6.140101 – «Готельно-ресторанна справа»))

Укладачі:   Анатолій Леонідович Шаповалов  
                  Микола Васильович Гринчак

План 2009, поз. 687 Р

---

Підп. до друку 04.12.2009	Формат 60x84 1/16	Папір офісний.
Друк на ризографі.	Умовн.-друк. арк. 1,1	Обл.-вид. арк. 1,4
Замовл. № 5734	Тираж 10 прим.	

---

61002, Харків, ХНАМГ, вул. Революції, 12

---

Сектор оперативної поліграфії ЦНІТ ХНАМГ  
61002, Харків, вул. Революції, 12