

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

**А. Л. ШАПОВАЛОВ**  
**М. В. ГРИНЧАК**

**ПРОГРАМА ТА РОБОЧА ПРОГРАМА**  
**НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**«ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ГОТЕЛЬНОМУ ТА**  
**РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ»**

*(для студентів 4 курсу денної та 3 курсу заочної форм навчання  
напряму підготовки – 6.140101 – Готельно-ресторанна справа)*

**Харків – ХНАМГ – 2011**

Програма та робоча програма навчальної дисципліни «**Інформаційні технології в готельному та ресторанному бізнесі**» (для студентів 4 курсу денної та 3 курсу заочної форм навчання напряму підготовки – 6.140101 – Готельно-ресторанна справа). / Харк. нац. акад. міськ. гос-ва. – уклад.: А. Л. Шаповалов, М. В. Гринчак, – Х.: ХНАМГ, 2011. – 20 с.

*Автори: к.т.н., доцент А. Л. Шаповалов ,  
к.т.н., доцент М. В. Гринчак*

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 № 9 від 10.02.2011 р.

## Зміст

	Стор.
ВСТУП .....	4
<b>1. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІН .....</b>	<b>5</b>
1.1. Мета, предмет та місце дисципліни .....	5
1.2. Інформаційний обсяг (зміст) дисципліни .....	6
1.3. Освітньо-кваліфікаційні вимоги .....	7
1.4. Рекомендована основна навчальна література .....	8
1.5. Анотації програми навчальної дисципліни .....	8
<b>2. РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ .....</b>	<b>10</b>
2.1. Структура навчальної дисципліни .....	10
2.2. Тематичний план навчальної дисципліни .....	11
2.2.1. Розподіл обсягу навчальної роботи студента за формами та видами навчальної роботи .....	11
2.2.2. Розподіл часу за модулями і змістовними модулями .....	12
2.2.3. План лекційного курсу .....	13
2.2.4. План практичних занять .....	14
2.2.5. Індивідуальні завдання .....	15
2.3. Самостійна робота студентів .....	16
2.4. Засоби контролю та структура залікового кредиту .....	17
2.5. Інформаційно-методичне забезпечення .....	18

## ВСТУП

Згідно навчального плану дисципліна **«Інформаційні технології в готельному та ресторанному бізнесі»** є *нормативною* дисципліною для підготовки бакалаврів напряму підготовки – 6.140101 – *«Готельно-ресторанна справа»*.

Програма навчальної дисципліни **«Інформаційні технології в готельному та ресторанному бізнесі»** розроблена на основі чинних документів:

- ГС ВОУ «Освітньо-кваліфікаційна характеристика бакалавра напряму підготовки – 6.140101 – *«Готельно-ресторанна справа»*, 2010 р.;

- ГС ВОУ «Освітньо-професійна програма підготовки бакалавра за напрямком –6.140101 – *«Готельно-ресторанна справа»* ;

- Навчальний план підготовки бакалавра напряму – 6.140101 – *«Готельно-ресторанна справа»* , 2008 р..

Програма ухвалена кафедрою прикладної математики та інформаційних технологій (протокол № 9 від 10.02 2011 р.)

# 1. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

## 1.1. Мета, предмет та місце дисципліни

**Мета:** дати студентам, майбутнім фахівцям у сфері експлуатації і управління Готельно-ресторанним 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 готельно-ресторанній діяльності, 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 готельно-ресторанній діяльності.

- 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
<i>Інформатика та комп'ютерні технології.</i> <i>Вища Математика.</i> <i>Теорії ймовірностей.</i>	<i>Маркетинг, менеджмент туристської індустрії.</i> <i>Аналіз діяльності підприємств готельно-ресторанної індустрії.</i> <i>Ефективні комунікації.</i>

## **1.2. Інформаційний обсяг (зміст) дисципліни**

**Модуль 1. Методи, моделі і засоби інформаційних технологій у готельно-ресторанної індустрії ( 1,5 / 54 )**

**ЗМ 1.1. Інформаційні технології обробки документів, ведення баз даних і робота з клієнтами.**

Основні напрями розвитку інформаційних технологій у готельно-ресторанної індустрії . Поняття про інформаційні технології (ІТ). Класифікація інформаційних технологій. Методологія використання ІТ.

Інформаційні технології в управлінні готельним сервісом. Типи інформаційних структур і моделей (двовимірні, ієрархічні, сіткові). Моделювання і програмні засоби автоматизація технологічних процесів готельних послуг.

Програмні засоби розробки інформаційної бази і її використання .

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

**ЗМ 1.2. Мережні технології і інформаційні системи в готельно-ресторанної індустрії.**

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

Призначення, функції і класифікація інформаційних систем у **готельно-ресторанної індустрії**.. Структура і модулі інформаційних систем управління та їх реалізація.

Сучасні інформаційні системи управління в готельно-ресторанної індустрії (аналіз, вибір, використання)..

Автоматизовані системи управління підприємств готельно-ресторанної індустрії

### 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 готельного сервісу, 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 готельного сервісу. Розробки інформаційної бази і її використання.	організаційна та управлінська
проводити дослідження кон'юнктури ринку та можливостей підприємства готельної галузі використовуючи засоби інформаційних технологій.	використання сучасних інформаційних систем в готельній індустрії.	організаційна та управлінська
формувати агентську мережу, банк постійних клієнтів за допомогою комп'ютерних засобів, локальних і глобальних мереж	використання інформаційних технологій і прикладних програм формування, просування і реалізації готельно -ресторанних послуг	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	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 2. Информационные технологии в сфере гостеприимства: Учебно-методическое пособие. - М.: Советский спорт, 2001.- 208 с.
3. Автоматизация управления предприятием / Баронов В.В. и др. – М.: ИНФРА-М, 2000. – 239 с.
4. Гужва В. М. Інформаційні системи і технології на підприємствах. — К.: Вид-во КНЕУ, 2001.
5. Родигин Л.А. Интернет технологи в туризме –Спб. 2006 -338 с.
6. Скопень М. М. Комп'ютерні інформаційні технології в туризмі: Навч. посіб. - К.: КОНДОР, 2005. – 302с.
7. Матвієнко О. В., Бородіна І Л. Internet-технології: проектування Web-сторінки: Навч. посіб. - К.: Центр навчальної літератури, 2002 . - 154 с.
8. 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 в готельному та ресторанному бізнесі»

**Мета:**. дати студентам, майбутнім фахівцям у сфері експлуатації і управління готельним і ресторанним 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 готельно-ресторанній індустрії .

- процеси комп'ютерної обробки економічної інформації в організаційної та управлінської діяльності підприємств готельно-ресторанній індустрії, їх автоматизація та програмне забезпечення.

**Зміст:** - придбання і закріплення знань студентами в області використання інформаційних технологій і систем в готельно-ресторанній індустрії, 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 технологии в гостиничном и ресторанном бизнесе**

**Цель:** дать студентам, будущим специалистам в сфере эксплуатации и управления 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 гостиничном и ресторанном сервисе;

- процессы компьютерной обработки экономической информации в организационной и управленческой деятельности предприятий, их автоматизация и программное обеспечение.

### **Содержание:**

- приобретение и закрепление знаний студентами в области использования информационных технологий и систем в гостиничном и ресторанном сервисе, 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.

## **Information technologists in the industry of tourism**

**Purpose:** to give to the students, future specialists in the field of exploitation and tourist , 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 – 1,5 Модулів – 1 Змістових модулів – 2 Загальна кількість годин – 54	Галузь знань: 1401 – сфера обслуговування» . Напрямок підготовки: 6.140101 – <i>Готельно-ресторанна справа</i> . Освітньо-кваліфікаційний рівень: бакалавр	Статус дисципліни - нормативна Рік підготовки: 4-й Семестр: 7-й Лекції – 13. Лабораторні – 26 год. Самостійна робота – 15 год. Вид підсумкового контролю: 7 семестр – екзамен;

*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 – 1,5 Модулів – 1 Змістових модулів – 2 Загальна кількість годин – 54	Галузь знань: 1401 – сфера обслуговування Напрямок підготовки: 6.140101 – <i>Готельно-ресторанна справа</i> . Освітньо-кваліфікаційний рівень: бакалавр	Статус дисципліни - нормативна Рік підготовки: 3-й Семестр: 5 -й Лекції – 2 Лабораторні – 2 год. Самостійна робота – 50 год. Вид підсумкового контролю: 5 семестр – екзамен

*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. 050401 - «Туризм» (денна форма навчання)	7	1,5/54	39	13		26	15	-	-	7	7	
6. 050401 - «Туризм» (заочна форма навчання)	5	1,5/54	4	2		2	50		-	5	5	

## 2.2. Зміст дисципліни

### 2.2.1. Тематичний план дисципліни

Перед вивченням дисципліни «Інформаційні технології в готельному та ресторанному бізнесі» студенти повинні ознайомитися з програмою дисципліни, її структурою, методами та формами навчання, способами і видами контролю та оцінювання знань.

Тематичний план дисципліни «Інформаційні технології в готельному та ресторанному бізнесі» для складається з 1-го модуля (розділів), якій 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 готельно-ресторанній індустрії ( 1,5 / 54 )**

**ЗМ 1.1. Інформаційні технології обробки документів, ведення баз даних і робота з клієнтами.**

ТЕМА 1 Основні напрями розвитку інформаційних технологій у готельно-ресторанній індустрії. Поняття про інформаційні технології (ІТ). Класифікація інформаційних технологій. Методологія використання ІТ.

ТЕМА 2 Інформаційні технології в управлінні готельним сервісом. Типи інформаційних структур і моделей (двовимірні, ієрархічні, сіткові). Моделювання і програмні засоби автоматизація технологічних процесів готельних послуг.

Програмні засоби розробки інформаційної бази і її використання .

ТЕМА 3 Інформаційне та програмне забезпечення ІТ роботи з клієнтами (стандарти CRM). Автоматизація задач менеджмента та маркетингу .

### **ЗМ 1.2. Мережні технології і інформаційні системи в готельно-ресторанній індустрії.**

ТЕМА 4 Мережні і Інтернет технології в готельній індустрії (методи і засоби). Організація роботи, засоби та сервіси мережі Інтернет. Електронна пошта. Web - сайти.

ТЕМА 5 Призначення, функції і класифікація інформаційних систем у готельно-ресторанній індустрії.. Структура і модулі інформаційних систем управління та їх реалізація.

ТЕМА 6 Сучасні інформаційні системи управління в готельно-ресторанній індустрії (аналіз, вибір, використання).. Автоматизовані системи управління підприємств готельно-ресторанній індустрії

#### ***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
<i>Модуль 1</i>	<b>1,5/54</b>	<b>13</b>		<b>26</b>	–	<b>15</b>
<i>ЗМ1.1</i>		<b>7</b>		13	–	6
<i>ЗМ1.2</i>		<b>6</b>		13	–	9

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
<i>Модуль 1</i>	1,5/54	2		2	50
<i>ЗМ1.1</i>		1		1	25
<i>ЗМ1.2</i>		1		1	25

### 2.2.3. План лекційного курсу

Лекційний курс з навчальної дисципліни для студентів денної та заочної форм навчання наведений у табл. 2.6.

Таблиця 2.6 – План *лекцій*

№ теми	Назва теми та її зміст	Обсяг в годинах		Семестр (денна)	Семестр (заочна)
		Денна	Заочна		
<b>Модуль 1. Методи, моделі і засоби інформаційних технологій у готельно-ресторанної індустрії.</b>		<b>13</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>5</b>
<b>ЗМ 1.1. Інформаційні технології обробки документів і ведення баз даних.</b>		7	1		
1	Основні напрями розвитку інформаційних технологій у <i>готельно-ресторанної індустрії</i> . Поняття про інформаційні технології (ІТ). Класифікація інформаційних технологій. Методологія використання ІТ.	2	-		
2	Програмні засоби розробки інформаційної бази і її використання	2			
3	Інформаційне та програмне забезпечення ІТ роботи з клієнтами (стандарти CRM). Автоматизація задач менеджмента та маркетингу в системах CRM	3			
<b>ЗМ 1.2. Мережні технології і інформаційні системи в готельно-ресторанної індустрії</b>		<b>6</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>5</b>
4	Інтернет технології в готельній індустрії (методи і засоби). Організація роботи, засоби та сервіси мережі Інтернет. Електронна пошта. Web сайти.	2			
5	Призначення, функції і класифікація інформаційних систем у туризмі. Структура і модулі інформаційних систем управління та їх реалізація	2			
6	Сучасні інформаційні системи управління в <i>готельно-ресторанної індустрії</i> (аналіз, вибір, використання).. Автоматизовані системи управління підприємств <i>готельно-ресторанної індустрії</i>	2			
<b>Усього</b>		<b>13</b>	<b>8</b>		

### 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		Семестр (денна)	Семестр (заочна)
		Денна	Заочна		
<b>Модуль 1. Методи, моделі і засоби інформаційних технологій у готельно-ресторанній індустрії.</b>		<b>26</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>5</b>
<b>ЗМ 1.1. Інформаційні технології обробки документів і ведення баз даних.</b>		13	1		
1	Основні напрями розвитку інформаційних технологій у готельно-ресторанній індустрії. Поняття про інформаційні технології (ІТ). Класифікація інформаційних технологій. Методологія використання ІТ.	3	-		
2	Програмні засоби розробки інформаційної бази і її використання	5			
3	Інформаційне та програмне забезпечення ІТ роботи з клієнтами (стандарти CRM). Автоматизація задач менеджмента та маркетингу в системах CRM	5			
<b>ЗМ 1.2. Мережні технології і інформаційні системи в готельно-ресторанній індустрії</b>		<b>13</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>5</b>
4	Інтернет технології в готельній індустрії (методи і засоби). Організація роботи, засоби та сервіси мережі Інтернет. Електронна пошта. Web сайти.	2			
5	Призначення, функції і класифікація інформаційних систем у туризмі. Структура і модулі інформаційних систем управління та їх реалізація.	4			
6	Сучасні інформаційні системи управління в готельно-ресторанній індустрії (аналіз, вибір, використання).. Автоматизовані системи управління підприємств готельно-ресторанній індустрії	7			
<b>Усього</b>		<b>26</b>	<b>2</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. Моделювання і програмні засоби автоматизація технологічних процесів управління в <i>готельно-ресторанної індустрії</i> Програмні засоби розробки інформаційної бази і її використання 2. IT роботи з клієнтами (стандарти CRM). 3. Автоматизація задач менеджменту та маркетингу.	Моделі и структура баз даних, робота з базою MS Access, побудова баз даних для <i>готельно-ресторанної індустрії</i> . Моделі, методи і програми роботи з клієнтами (стандарти CRM). Побудова моделей і проекту аналізу бізнес процесів.	6	25
2	<b>Індивідуальне завдання № 1.</b> ТЕМА 2 –. Типи інформаційних структур і моделей. Моделювання і програмні засоби автоматизація технологічних процесів управління в <i>готельно-ресторанної індустрії</i>	Побудова інформаційної моделі процесів управління в організації	5	–
3	<b>Індивідуальні завдання № 2 .</b> ТЕМА 6 –. Інтернет технології в туризмі (методи і засоби). Організація роботи, засоби та сервіси мережі Інтернет. Електронна пошта. Web сайти	Пошук інформації в мережі Інтернет. Електронна пошта  Розробка структури 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 .	5	–
5	<b>Індивідуальне завдання № 4.</b> ТЕМА 8. Призначення, функції і класифікація інформаційних систем у управління в <i>готельно-ресторанної індустрії</i> . Структура і модулі інформаційних систем управління та їх реалізація	Розробка моделі структури інформаційних систем у управління в <i>готельно-ресторанної індустрії</i> туризмі. Порівняльна характеристика вітчизняних систем управління підприємством і зарубіжних систем класу MRP II / ERP.	5	–
6	<b>Контрольна робота.</b> ТЕМА 2-3 - Програмні засоби розробки інформаційної моделі аналізу бізнесу в <i>готельно-ресторанної індустрії</i> (для студентів заочної форми навчання)	Побудова моделей і проекту аналізу бізнес процесів	–	25
<b>Усього</b>			<b>15</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	Заочна	
<b>Модуль 1. Методи, моделі і засоби інформаційних технологій у готельно-ресторанної індустрії.</b>		<b>26</b>	<b>2</b>	
<b>ЗМ 1.1. Інформаційні технології обробки документів і ведення баз даних.</b>		13	1	
1	Основні напрями розвитку інформаційних технологій у готельно-ресторанної індустрії. Поняття про інформаційні технології (ІТ). Класифікація інформаційних технологій. Методологія використання ІТ.	3	-	
2	Програмні засоби розробки інформаційної бази і її використання	5		
3	Інформаційне та програмне забезпечення ІТ роботи з клієнтами (стандарти CRM). Автоматизація задач менеджмента та маркетингу в системах CRM	5		
<b>ЗМ 1.2. Мережні технології і інформаційні системи в готельно-ресторанної індустрії</b>		<b>13</b>	<b>1</b>	
4	Інтернет технології в готельній індустрії (методи і засоби). Організація роботи, засоби та сервіси мережі Інтернет. Електронна пошта. Web сайти.	2		
5	Призначення, функції і класифікація інформаційних систем у туризмі. Структура і модулі інформаційних систем управління та їх реалізація	4		
6	Сучасні інформаційні системи управління в готельно-ресторанної індустрії (аналіз, вибір, використання).. Автоматизовані системи управління підприємств готельно-ресторанної індустрії	7		
<b>Усього</b>		<b>26</b>	<b>2</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 .
  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.
  5. Проведення підсумкового письмового іспиту .
- 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	<b>30</b>
Контрольна робота № 1	15
Контрольна робота № 2	15
ЗМ 1.2	<b>30</b>
Розрахунково-графічна робота	<b>20</b>
Підсумковий контроль з модулю	
екзамен	<b>40</b>
Всього за <i>Модулем 1</i>	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							
	100–91		90–71		70–51		50–0	
Внутрішній вузівський рейтинг, %	100–91		90–71		70–51		50–0	
Національна 4-бальна і в системі ECTS	5 <i>відмінно</i> A		4 <i>добре</i> B, C		3 <i>задовільно</i> D, E		2 <i>незадовільно</i> FX, F	
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> A	<i>дуже добре</i> B	<i>добре</i> C	<i>задовільно</i> D	<i>достатньо</i> E	<i>незадовільно*</i> FX*	<i>незадовільно</i> F**	
ECTS, % студентів	A	B	C	D	E	FX*	F**	
	10	25	30	25	10	не враховується		

\* 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 – *екзамен*.

## 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
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 с	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
Д5	<a href="http://www.ukraine-travel.com">www.ukraine-travel.com</a>	ЗМ2.1- 2.2
Д6	<a href="http://www.i-tour.com.ua">www.i-tour.com.ua</a>	ЗМ2.1
Д7	Цифровий репозиторій ХНАМГ // <a href="http://www.ksame.kharkiv.ua">www.ksame.kharkiv.ua</a>	ЗМ1.1-2.2

Позначення джерела	Бібліографічні описи, Інтернет адреси	ЗМ, де застосовується
3. Методичне забезпечення		
М1	Шаповалов А.Л., Грінчак М.В., Кузьмичова К.В. <b>Методичні вказівки</b> для виконання лабораторних робіт. «Інформаційні технології управління роботою з клієнтами» <i>CRM-система Quick Sales Expert: настройка і технологія роботи</i> . Харків – ХНАМГ – 2008. 64с.	ЗМ1.2
М2	Шаповалов А.Л., Грінчак М.В. , Кузьмичова К.В. <b>Методичні вказівки для виконання самостійної роботи.</b> «Інформаційні технології управління роботою з клієнтами» <i>Технологія роботи в CRM-системі Quick Sales Expert з дисциплін: «Інформаційні системи і технології на підприємстві», «Інформаційні технології в підприємствах туристської індустрії»</i> Харків – ХНАМГ – 2009. 70с.	ЗМ2.1
М3	Методичні вказівки до виконання розрахунково-графічної роботи з дисципліни <b>“Інформаційні технології на підприємствах і в організаціях туристської індустрії”</b> (для студентів 4 курсу денної та заочної форм навчання спеціальності 6.050400 – «Туризм і готельне господарство») / Шаповалов А. Л., Грінчак М. В., Кузьмичова К.В. - Харків: ХНАМГ, 2010. – 32 с	ЗМ1.2
М4	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 Libra Int./ CD ROM	ЗМ 1.2
М7	Цифровий репозиторій ХНАМГ // <a href="http://www.ksame.kharkiv.ua">www.ksame.kharkiv.ua</a>	ЗМ1.1-2.1

## НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

ШАПОВАЛОВ Анатолій Леонідович

ГРИНЧАК Микола Васильович

Програма та робоча програма навчальної дисципліни «**Інформаційні технології в готельному та ресторанному бізнесі**» (для студентів 4 курсу денної та 3 курсу заочної форм навчання напряму підготовки – 6.140101 – Готельно-ресторанна справа).

Комп'ютерне верстання: Н.М. Колісник

План 2011, поз. 415 Р

---

Підп. до друку 10.03.2011 р.

Друк на ризографі

Тираж 10 пр.

Формат 60x84 1/16

Ум. друк. арк. 1,2

Зам. № 6999

Видавець і виготовлювач:

Харківська національна академія міського господарства,

вул. Революції, 12, Харків, 61002

Електронна адреса: [www.ksame.kharkiv.ua](http://www.ksame.kharkiv.ua)

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи: ДК №731 від 19.12.2001