

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ МІЖНАРОДНИХ  
ВІДНОСИН ІМ. Б. Д. ГАВРИЛИШИНА

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор ІНІМВ  
ім. Б. Д. Гаврилишина

  
Ірина ІВАЩУК  
«    »    2023 р.



ЗАТВЕРДЖУЮ

Виконувач обов'язків проректора з  
науково-педагогічної роботи

  
Віктор ОСТРОВЕРХ  
«    »    2023 р.



ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор навчально-наукового  
інституту повітряних освітніх  
технологій

  
Святослав ПИТЕЛЬ  
«    »    2023 р.



РОБОЧА ПРОГРАМА

з дисципліни “Управління мережами в сфері гостинності”

Ступінь вищої освіти – бакалавр  
галузь знань - 24 “Сфера обслуговування”  
спеціальність – 242 “Туризм”  
Освітньо-професійна програма – «Туризм»

Форма навчання	Курс	Семестр	Лекції (год.)	Практичні (год.)	ІРС (год.)	Тренінг, КНІЗ (год.)	Разом (год.)	СРС (год.)	Іспит (сем.)
Дейна	2	4	28	28	3	8	120	53	4
Заочна	2	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 242 Туризм галузі знань 24 Сфера обслуговування, затвердженої Вченою Радою ЗУНУ (протокол № 9 від 26.05.2021.).

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.

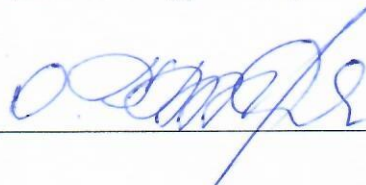
Завідувач кафедри  
міжнародного туризму і  
готельного бізнесу к.е.н., доцент




Оксана ГУГУЛ

Розглянуто та схвалено Групою забезпечення спеціальності «Туризм», протокол № \_\_\_\_ від \_\_\_\_ 2023 р.

Голова Групи забезпечення спеціальності  
к.е.н., доцент Оксана ГУГУЛ



Гарант ОП  к.е.н., доцент Володимир МАЗУР

# 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 «Управління мережами в сфері гостинності»
Кількість кредитів – 4	Галузь знань – 24 Сфера обслуговування	Статус дисципліни: нормативна Мова навчання: українська
Кількість залікових модулів – 4	Спеціальність – 242 Туризм  Освітньо-професійна програма «Туризм»	Рік підготовки: <i>Денна – 2</i> <i>Заочна – 2</i> Семестр <i>Денна – 4</i> <i>Заочна – 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 туристичну діяльність. Предметом вивчення дисципліни "Інформаційні системи і технології в туризмі" є технології організації і управління туристичною діяльністю та соціально-культурним сервісом 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 туристичній діяльності та організації соціально-культурного сервісу.

### **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:**

- Здатність визначати функціональні особливості та вплив міжнародного середовища на характер взаємозв'язків між суб'єктами сфери гостинності та налагоджувати комунікації між ними.

### **2.4. Передумови для вивчення дисципліни.**

Передумовою для вивчення дисципліни «Управління мережами в сфері гостинності» є засвоєння наступних дисциплін: Інформаційно-комунікаційні технології, Організація виставкової діяльності, Макроекономіка.

### **2.5. Результати навчання:**

- Використовувати фундаментальні закономірності розвитку індустрії гостинності у поєднанні з дослідницькими і управлінськими інструментами для здійснення професійної та наукової діяльності.

- Систематизувати та аналізувати інформацію для вирішення професійних і наукових завдань в міжнародній сфері гостинності.

### **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 туристичної організації й соціально-культурного сервісу**

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 соціально-культурного сервісу 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 соціально-культурного сервісу. 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**

### **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 соціально-культурного сервісу 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 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. 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.

## **Тема 13. Моделювання фінансово-економічної діяльності підприємств соціально-культурного 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>						
<b>Тема 1.</b> Інформаційні системи. Сучасний стан і тенденції розвитку інформаційних систем	2	5	1		5	Тести, питання, реферати, завдання
<b>Тема 2</b> Інформаційні технології у системах управління діяльністю туристичної організації й соціально-культурного сервісу	2	5			5	
<b>Тема 3.</b> Мережні інформаційні технології, глобальна комп'ютерна мережа Інтернет. Сучасні комунікаційні системи	2	5			5	
<b>Тема 4.</b> Технології мультимедіа в туристичній діяльності й готельно-ресторанному бізнесі	2	5			5	
<b>Тема 5</b> Корпоративні інформаційні системи. Інформаційна система управління взаєминами з клієнтами Microsoft Dynamics CRM 4.0	2	5			5	

*Змістовий модуль 2.*

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

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

**(заочна форма навчання)**

Назва теми	Кількість годин		
	Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота
<i>Змістовий модуль 1.</i>			
<b>Тема 1.</b> Інформаційні системи. Сучасний стан і тенденції розвитку інформаційних систем	1	1	10
<b>Тема 2</b> Інформаційні технології у системах управління діяльністю туристичної організації й соціально-культурного сервісу			10
<b>Тема 3.</b> Мережні інформаційні технології, глобальна комп'ютерна мережа Інтернет. Сучасні комунікаційні системи			10
<b>Тема 4.</b> Технології мультимедіа в туристичній	1	1	10

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

## **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 соціально-культурного сервісу**

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 соціально-культурного сервісу 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 соціально-культурного сервісу. 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 соціально-культурного сервісу 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 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 соціально-культурного 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.

## **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;
- ректорська контрольна робота;
- оцінювання результатів КППЗ;
- екзамен.

## 9. Критерії, форми поточного та підсумкового контролю

### Політика оцінювання

**Політика щодо дедлайнів і перескладання:** Для виконання індивідуальних завдань і проведення контрольних заходів встановлюються конкретні терміни. Перескладання модулів відбувається з дозволу дирекції факультету (інституту) за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

**Політика щодо академічної доброчесності:** Письмові роботи підлягають перевірці на наявність плагіату та допускаються до захисту з коректними текстовими запозиченнями. Використання друкованих і електронних джерел інформації під час контрольних заходів та екзаменів заборонено.

**Політика щодо відвідування:** Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання. За об'єктивних причин (наприклад, карантин, воєнний стан, хвороба, закордонне стажування) навчання може відбуватись в онлайн формі за погодженням із керівником курсу.

### Оцінювання

Підсумковий бал (за 100-бальною шкалою) з дисципліни «Управління дистрибуцією міжнародних туристичних послуг» визначається як середньозважена величина, залежно від питомої ваги кожної складової залікового кредиту:

Заліковий модуль 1	Заліковий модуль 2 (ректорська контрольна робота)	Заліковий модуль 3 (КПЗ)	Заліковий модуль 4 (екзамен)
20 %	20 %	20 %	40 %
1. Опитування (тестування) під час заняття (Тема 1-5 по 10 балів) = 50 балів 2. Письмова робота = 50 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. Гордієнко І. В. Інформаційні системи і технології в менеджменті : навч.-метод. посібник для самост. вивч. дисц. 2-ге вид., перероб. і доп. . : КНЕУ, 2020. 259 с.
2. Журавльова І. В. Інформаційні системи міжнародного бізнесу : навч. посібн. Харків : Вид. ХНЕУ, 2019. 452 с.
3. Пінчук Н. С. Інформаційні системи і технології в маркетингу : навч. посібн. 2-ге вид., перероб. і доп. К. : КНЕУ, 2020. 52
4. Ситник В. Ф. Системи підтримки прийняття рішень : навч. посібн. К. : КНЕУ, 2020. 614 с.
6. Інформаційні системи та технології : лабораторний практикум. Харків : Вид. ХНЕУ, 2020. 304 с.
7. Мальська М. П., Антонюк Н. В., Ганич Н. М. Міжнародний туризм і сфера послуг: Підручник. .: Знання, 2018. 661 с.
8. Масляк П.О. Рекреаційна географія: навч.посіб. К.: Знання, 2018. 343 с.
9. Сазонець О.М. Управління міжнародним бізнесом: навчальний посібник. Рівне: НУВГП, 2019. 338 с.
10. Alain Verbeke, I.H. Ian Lee.. International business strategy. 3<sup>rd</sup> edition. 2021. 675 p.
11. Charles Hill. ISE International business: competing in the global market place. 13<sup>th</sup> edition. 2021. 1440 p.
12. John Wild, Kenneth Wild. International business: the challenges of globalization. 9<sup>th</sup> edition. 2021. 448 p.
13. Larry A. DiMatteo. International business law and the legal environment: a transactional approach. 4<sup>th</sup> edition. 2020. 768 p.