

Міністерство освіти і науки України

Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна

Кафедра туристичного бізнесу та країнознавства

КОМПЛЕКС НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

з дисципліни

Інформаційні системи і технології в ГРГ

рівень вищої освіти	перший (бакалаврський)
галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа»
освітня програма	«Готельно-ресторанна справа»
спеціалізація	_____
вид дисципліни	за вибором
факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу	

Укладач: ст. викл. Перепелиця А. С.

2018/ 2019 навчальний рік

1. Навчальний контент:

Тема 1. Сутність та особливості використання інформаційних технологій.

Зміст: Автоматизоване робоче місце. Локальна автоматизована інформаційна система. Інформація, як об'єкт інформаційних технологій. Елементи реляційної моделі бази даних та форма їх представлення. Інформаційні технології як основа створення та функціонування інформаційних систем. Комп'ютерні інформаційні системи. Впровадження сучасних офісних інформаційних технологій управління.

Тема 2. Історія розвитку інформаційних технологій.

Зміст: Особливості розвитку інформаційних технологій.

Основні умови та чинники розвитку інформаційних технологій. Перспективи розвитку інформаційних технологій. Значення та формування інформаційних технологій.

Тема 3. Характеристика операційної системи Windows і основних технологій їх використання.

Зміст: Операційна система Windows (ОС). Приклади завантаження операційної системи Windows XP. Модулі. Файлова система. Файл, папка, ярлик. Робота з елементами файлової системи. Основні елементи інтерфейсу. Основні технології, які використовуються у середовищі Windows.

Тема 4. Особливості використання інформаційних технологій на базі програмного пакету Microsoft Office.

Зміст: Додаток Word. Функції додатка Word. Основні елементи інтерфейсу. Діаграми додатка Word. Автоматизація обробки документів на базі текстового процесора Word. Інтерактивний режим роботи. Електронні форми. Класифікація основних інформаційних технологій, які використовуються на базі текстового процесора Word. Додаток Excel.

Основні елементи інтерфейсу. Головна функція додатка. Етапи процесу автоматизації. Макрос. Створення електронних форм. Створення діалогових електронних форм. Інтерактивний режим. Класифікація основних інформаційних технологій, які використовуються на базі табличного процесора Excel. Особливості використання інформаційних технологій. Система управління базами даних (СУБД) Access. Забезпечення системою управління базами даних Access. Структура реляційної моделі таблиці з простим ключем. Призначення Web-сторінки. Протоколи. Способи створення Web - сторінки на базі СУБД ACCESS. Публікація даних у вигляді статичної Web.

Розділ 2. Інформаційні системи в ГРС.

Тема 1. Геоінформаційні системи та використання Інтернет в ГРС.

Зміст: Геоінформаційні системи. Роль Інтернет в готельному бізнесі. Бронювання готельних послуг через Інтернет. Страхування туристів через Інтернет. Форми використання Інтернет. Туристичні портали та сервери в Інтернеті. Сайти туроператорів. Характеристика інформаційних технологій управління, призначених для автоматизації готелів та ресторанів.

Тема 2. Глобальні комп'ютерні системи бронювання.

Зміст: Історія розвитку глобальних комп'ютерних систем бронювання. Використання комп'ютерні системи бронювання.

Тема 3. Основні мирові комп'ютерні системи бронювання.

AMADEUS, GALILEO, SABRE, WORLDSPAN.

Зміст: Історія розвитку системи бронювання «AMADEUS». Місце системи бронювання «AMADEUS» на мировому ринку. Ресурси системи бронювання «AMADEUS». Властивості системи бронювання «AMADEUS». Класифікація системи бронювання «AMADEUS». Характеристика системи бронювання «AMADEUS». Функції системи бронювання «AMADEUS».

Регіональний розподіл системи бронювання «AMADEUS». Історія розвитку системи бронювання «GALILEO». Місце системи бронювання «GALILEO» на мировому ринку. Ресурси системи бронювання «GALILEO». Властивості системи бронювання «GALILEO». Класифікація системи бронювання «GALILEO». Характеристика системи бронювання «GALILEO». Функції системи бронювання «GALILEO». Регіональний розподіл системи бронювання «GALILEO». Історія розвитку системи бронювання «SABRE». Місце системи бронювання «SABRE» на мировому ринку. Ресурси системи бронювання «SABRE». Властивості системи бронювання «SABRE». Класифікація системи бронювання «SABRE». Характеристика системи бронювання «SABRE». Функції системи бронювання «SABRE». Регіональний розподіл системи бронювання «SABRE». Історія розвитку системи бронювання «WORLDSPAN». Місце системи бронювання «WORLDSPAN» на мировому ринку. Ресурси системи бронювання «WORLDSPAN». Властивості системи бронювання «WORLDSPAN». Класифікація системи бронювання «WORLDSPAN». Характеристика системи бронювання «WORLDSPAN». Функції системи бронювання «WORLDSPAN». Регіональний розподіл системи бронювання «WORLDSPAN».

Тема 4. Українська система бронювання It-tour.

Зміст: Історія розвитку системи бронювання «It-tour». Місце системи бронювання «It-tour» на мировому ринку. Ресурси системи бронювання «It-tour». Властивості системи бронювання «It-tour». Класифікація системи бронювання «It-tour». Характеристика системи бронювання «It-tour». Функції системи бронювання «It-tour». Регіональний розподіл системи бронювання «It-tour».

Рекомендована література Основна література

1. Скопень М. М. Комп'ютерні інформаційні технології в туризмі: Навчальний посібник. -К: КОНДОР, 2005.-302 с.
2. Амеліна Н. І. Практикум по електронним таблицям в економіці/ Н. І. Амеліна, Л. А. Мачуліна, М. І. Чердинцева. – М.: ПРІОР, 2010. – 128 с.
3. Ботт Ед. Використання Microsoft Word 2000. Спец. видання / Ед. Ботт , Вуді. соавт. Леонард. – М.: Вільямс, 2013. – 1024 с.

4. Васильєв А. VBA в Office 2000: учбовий курс / А. Васильєв, А. Андрєєв, А., соавт. Андрєєв. – СПб : Пітер, 2011- 432 с.
5. Вейскас Дж. Ефективна робота с Access 2010.- СПб.: Пітер, 2000. – 1040 с.
6. Вітку М. Є. Інформатика та комп'ютерна техніка (MS Office у прикладах та задачах з методикою їх рішення): Учбовий посібник / М. Є. Вітку, В. В. Петренко. – К: Центр «Методика - інформ», 2002.- 352 с.
7. Гаранін Н. І. Інформаційні технології в туризмі: Посібник / Н. І. Гаранін Н. І., Ю. В. Забаєв, А. І. Сеселкін. – М.: РМАТ, 2016.- 116 с.
8. Дибкова Л. М. Інформатика та комп'ютерна техніка: Посібник / Л. М. Дибкова. – К.: Видавничий центр «Академія», 2012. – 320 с.
9. Інформатика для юристів та економістів: Учбовий курс / Під ред.. С. В. Симоновича. – СПб: Пітер. 2011.- 688 с.
10. Інформатика та математика та правова інформатика. Т. 1: Робота у операційній системі Windows: Учбово-методичний посібник по курсам. – М., 2010. – 216 с.
11. Інформатика. Базовий курс / Під ред.. С. В. Симоновича. – СПб: Пітер, 2010. – 640 с.
12. Інформатика та обчислювальна техніка: Короткий тлумачний словник / За ред. В. П. Гондола. – К.: Либідь, 2010. – 320 с.
13. Інформатика: Комп'ютерна техніка. Комп'ютерні технології: Підручник / За ред. О. І. Пушкаря. – К.: Видавничий цент «Академія», 2012.- 704 с.
14. Кліменко О. Ф. Інформатика та комп'ютерна техніка: Навч.- метод. посібник / О. Ф. Кліменко, Н. Р., Головка, О. Д. Шарапов. – К.: КНЕУ, 2012. – 534 с.
15. Ковальські С. Excel 2000 без проблем / С. Ковальські. – М.: ЗАО «Видавництво БИНОМ», 2012. – 480 с.
16. Маліновський Б. Н. Очерки історії комп'ютерної науки та техніки в Україні / Б. Н. Маліновський. – К.: Фенікс, 2012.- 452 с.
17. Новіков Ф. А. Microsoft Office 2000в цілому / Ф. А. Новіков, А. Д. Яценко. – СПб: БХВ – Санкт-Петербург, 2012. – 728 с.
18. Плотнікова Н. І. Комплексна автоматизація туристичного бізнесу. Ч. 1: Інформаційні технології в туризмі: Учбово – методичний посібник / Н. І. Плотнікова. – М.: Советский спорт, 2010. – 320 с.
19. Плотнікова Н. І. Комплексна автоматизація туристичного бізнесу. Ч. 2: Інформаційні технології в туризмі: Учбово – методичний посібник / Н. І. Плотнікова. – М.: Советский спорт, 2011. – 208 с.
20. Росс Г. В. Основи інформатики та програмування / Г. В. Росс, В. Н. Дуль кін, Л. А. Сисоєва. – М.: ПРИОР, 2012. – 160 с.
21. Сеселкін А. І. Основи інформаційних технологій / А. І. Сеселкін, В. Ф. Шангін, Т. В. Шангіна. – М.: Советский спорт, 2010. – 184 с.
22. Ситник В. Ф. Технологія автоматизованої обробки економічної інформації: Навч. посібник / В. Ф. Ситник, О. С. Краєва, О. С., співав. Краєва. – К.: КНЕУ, 2012. – 200 с.
23. Скопєнь М. М. Практикум з дисципліни «Інформатика та комп'ютерна техніка» / М. М. Скопєнь; Відп. за випуск Л. Ф. Мараховський.. - К.: КІТЕП, 2010. – 172 с.
24. Стоцкий Ю. Самоучитель Office 2000 / Ю. Стоцкий. – СПб: Пітер, 2010. – 608 с.

Допоміжна література

1. Актуальні проблеми міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу: Матеріали науково – практичної конференції молодих вчених (31 березня 2007 р.). - Х.: Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна, 2007 – 120 с.

2. Актуальні проблеми міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу: Матеріали студентської наукової конференції (25 березня 2006 р.). - Х.: Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна, 2006 – 212 с.

3. Сідоров В. І., Каплін О. Д. Въездной туризм в Украине: некоторые тенденции последних лет // Міжнародна науково – практична конференція «Туристичний бізнес: Світові тенденції та національні пріоритети». Матеріали науково – практичної конференції 28 травня 2009 року. - Х.: Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна, 2009 – 75 - 78 с.

Посилання на інформаційні ресурси в Інтернеті, відео-лекції, інше методичне забезпечення

1. www.travelweb.com – сайт Інтернет – ресурсів по туризму.
2. www.expedia.com – сайт туристичних ресурсів мережі Інтернет.
3. www.hotelworld.com – сайт системи бронювання.
4. www.travelocity.com – сайт системи бронювання.
5. www.renins.com – сайт системи страхування.
6. www.aigukraina.ua – сайт Інтернет - страхування.
7. www.avicos.ua – сайт партнерських сервісних компаній.
8. www.ingos.ua – сайт страхового комплексного продукту.
9. www.soglasie.ua – сайт страхового комплексного продукту.
10. www.svinsurance.ua – сайт реалізації страхових продуктів через Інтернет.

2. Плани практичних(семінарських) занять, завдання для лабораторних робіт, самостійної роботи:

Теми семінарських (практичних, лабораторних) занять

№ з/п	Назва теми
1	Тема 1. Сутність та особливості використання інформаційних технологій.
2	Тема 2. Історія розвитку інформаційних технологій.
3	Тема 3. Характеристика операційної системи Windows і основних технологій їх використання.
4	Тема 4. Особливості використання інформаційних технологій на базі програмного пакету Microsoft Office.
5	Тема 5. Геоінформаційні системи та використання Інтернет в готельному бізнесі.
6	Тема 6. Глобальні комп'ютерні системи бронювання.
7	Тема 7. Основні мирові комп'ютерні системи бронювання. AMADEUS, GALILEO, SABRE, WORLDSPAN.

8	Тема 8. Українська система бронювання It-tour.
---	--

Завдання для самостійної роботи

№ з/п	Види, зміст самостійної роботи
1	Вид : позааудиторна Зміст: Поглиблене вивчення матеріалу за темою: «Сутність та особливості використання інформаційних технологій.» Вивчити самостійно та підготувати короткі доповіді за наступними питаннями: Автоматизоване робоче місце. Локальна автоматизована інформаційна система. Інформація, як об'єкт інформаційних технологій. Елементи реляційної моделі бази даних та форма їх представлення. Інформаційні технології як основа створення та функціонування інформаційних систем. Комп'ютерні інформаційні системи. Впровадження сучасних офісних інформаційних технологій управління.
2	Вид : позааудиторна Зміст: Поглиблене вивчення матеріалу за темою: «Історія розвитку інформаційних технологій » Вивчити самостійно та підготувати короткі доповіді за наступними питаннями: Основні умови та чинники розвитку інформаційних технологій. Перспективи розвитку інформаційних технологій. Значення та формування інформаційних технологій.
3	Вид : позааудиторна Зміст: Поглиблене вивчення матеріалу за темою: «Характеристика операційної системи Windows і основних технологій їх використання » Вивчити самостійно та підготувати короткі доповіді за наступними питаннями: Операційна система Windows (ОС). Приклади завантаження операційної системи Windows XP. Модулі. Файлова система. Файл, папка, ярлик. Робота з елементами файлової системи. Основні елементи інтерфейсу. Основні технології, які використовуються у середовищі Windows.
4	Вид : позааудиторна Зміст: Поглиблене вивчення матеріалу за темою: «Особливості використання інформаційних технологій на базі програмного пакету Microsoft Office.» Вивчити самостійно та підготувати короткі доповіді за наступними питаннями: Класифікація основних інформаційних технологій, які використовуються на базі текстового процесора Word. Додаток Excel. Основні елементи інтерфейсу. Головна функція додатка. Етапи процесу автоматизації. Макрос. Створення електронних форм. Створення діалогових електронних форм. Інтерактивний режим. Класифікація основних інформаційних технологій, які використовуються на базі табличного процесора Excel. Особливості використання інформаційних технологій. Система управління базами даних (СУБД) Access. Забезпечення системою управління базами даних Access. Структура реляційної моделі таблиці з простим ключем. Призначення Web-сторінки. Протоколи. Способи створення Web - сторінки на базі СУБД ACCESS. Публікація даних у вигляді статичної Web.
5	Вид : позааудиторна Зміст: Поглиблене вивчення матеріалу за темою: «Геоінформаційні системи та використання Інтернет в ГРС.» Вивчити самостійно та підготувати короткі доповіді за наступними питаннями: Геоінформаційні системи. Роль Інтернет в готельному бізнесі. Бронювання готельних послуг через Інтернет. Страхування туристів через Інтернет. Форми використання Інтернет. Туристичні портали та сервери в Інтернеті. Сайти туроператорів. Характеристика інформаційних технологій управління, призначених для автоматизації готелів та ресторанів.
6	Вид : позааудиторна Зміст: Поглиблене вивчення матеріалу за темою: «Глобальні комп'ютерні системи бронювання.» Вивчити самостійно та підготувати короткі доповіді за наступними питаннями: Історія розвитку глобальних комп'ютерних систем бронювання. Використання комп'ютерні системи бронювання.

7	Вид : позааудиторна Зміст: Поглиблене вивчення матеріалу за темою: « Глобальні комп'ютерні системи бронювання » Вивчити самостійно та підготувати короткі доповіді за наступними питаннями: Історія розвитку системи бронювання «AMADEUS». Місце системи бронювання «AMADEUS» на мировому ринку. Ресурси системи бронювання «AMADEUS». Властивості системи бронювання «AMADEUS». Класифікація системи бронювання «AMADEUS». Характеристика системи бронювання «AMADEUS». Функції системи бронювання «AMADEUS». Регіональний розподіл системи бронювання «AMADEUS». Історія розвитку системи бронювання «GALILEO». Місце системи бронювання «GALILEO» на мировому ринку. Ресурси системи бронювання «GALILEO». Властивості системи бронювання «GALILEO». Класифікація системи бронювання «GALILEO». Характеристика системи бронювання «GALILEO». Функції системи бронювання «GALILEO». Регіональний розподіл системи бронювання «GALILEO». Історія розвитку системи бронювання «SABRE». Місце системи бронювання «SABRE» на мировому ринку. Ресурси системи бронювання «SABRE». Властивості системи бронювання «SABRE». Класифікація системи бронювання «SABRE». Характеристика системи бронювання «SABRE». Функції системи бронювання «SABRE». Регіональний розподіл системи бронювання «SABRE». Історія розвитку системи бронювання «WORLDSPAN». Місце системи бронювання «WORLDSPAN» на мировому ринку. Ресурси системи бронювання «WORLDSPAN». Властивості системи бронювання «WORLDSPAN». Класифікація системи бронювання «WORLDSPAN». Характеристика системи бронювання «WORLDSPAN». Функції системи бронювання «WORLDSPAN». Регіональний розподіл системи бронювання «WORLDSPAN».
8	Вид : позааудиторна Зміст: Поглиблене вивчення матеріалу за темою: «Українська система бронювання It-tour » Вивчити самостійно та підготувати короткі доповіді за наступними питаннями: Історія розвитку системи бронювання «It-tour». Місце системи бронювання «It-tour» на мировому ринку. Ресурси системи бронювання «It-tour». Властивості системи бронювання «It-tour». Класифікація системи бронювання «It-tour». Характеристика системи бронювання «It-tour». Функції системи бронювання «It-tour». Регіональний розподіл системи бронювання «It-tour».

Індивідуальне завдання:

Індивідуальне завдання є видом позааудиторної самостійної роботи студента навчального чи навчально-дослідницького характеру. Така робота студентів спрямована здебільшого на поглиблене вивчення дисципліни. Виконуючи її, вони мають навчитися працювати з науковими публікаціями, методичною літературою, проводити пошук у мережі Інтернет, здійснювати теоретичне дослідження, грамотно оформлювати роботу. Індивідуальним завданням є виконання контрольної роботи.

Тематика контрольних робіт з дисципліни «Інформаційні системи і технології в ГРГ»:

1. Мультимедійні технології.
2. Історичні передумови виникнення інформаційних технологій.
3. Історія розвитку інформаційного ринку.
4. Глобальні системи бронювання.

При підготовці до написання самостійної контрольної роботи кожен студент має право на свій розсуд вибрати два питання. Обсяг роботи повинен складати 6 печатних аркушів паперу формату А4, 14 шрифту. При написанні роботи передбачається в обов'язковому порядку посилання на використані джерела. Оцінювання роботи буде проведено за шкалою від 5 до 20 балів в

залежності від складності питання та глибини проведеного дослідження. Звертається увага студентів як на негативний факт, що значно зменшить бал оцінювання використання «плагіату», тобто користування в повній мірі інформації по цих питаннях, які викладені в Інтернеті.

3.Завдання семестрових екзаменів(письмових залікових робіт):

Питання до екзамену

1. Особливості використання інформаційних технологій та систем в діяльності туристичного бізнесу.
2. Сутність інформаційної технології та систем в туристичному бізнесі.
3. Назвіть усі існуючі інформаційні технології в туристичному бізнесі.
4. Розкажіть про недоліки онлайн бронювання.
5. Пріоритетні напрями розвитку інформаційних систем у туристичному бізнесі.
6. Складові комп'ютерної інформаційно-керуючої системи для автоматизації управління роботою туристичного підприємства.
7. Перспективні розробки програм автоматизації туристичного бізнесу.
8. Розкажіть про зарубіжні системи бронювання (переваги і недоліки).
9. Значення комп'ютерних інформаційних систем в управлінні роботою підприємств туристичної сфери.
10. Переваги, що надає застосування комп'ютерної інформаційної системи.
11. Технічне забезпечення туристичної сфери обслуговування.
12. Операційні системи: поняття, основні функції, класифікація.
13. Перспективні розробки програм автоматизації туристичної сфери обслуговування.
14. Уявіть собі, як щоб Ви були б директором туристичної фірми яку б систему бронювання Ви б обрали. (обгрунтуйте відповідь)
15. Розкажіть про роботу онлайн – бронювання.
16. Розкажіть про створення систем бронювання.
17. Загальні принципи онлайн - бронювання.
18. Які перспективи на Вашу думку систем бронювання в майбутньому?
19. З якими видами систем бронювання Ви знайомі?
20. Розкажіть про недоліки онлайн – бронювання.
21. Зарубіжні системи бронювання і резервування.
22. Розкажіть про систему бронювання Amadeus.
23. Що таке «віртуальний тур»?
24. У чому особливість системи бронювання Sabre?
25. Зарубіжні системи бронювання (переваги і недоліки).
26. Розкажіть про систему бронювання Galileo.
27. Розкажіть про створення систем бронювання. (на Ваш вибір)
28. Які види «віртуальних турів» ви знаєте?
29. Загальні та специфічні риси менеджменту підприємств туристичного бізнесу.
30. Системи менеджменту, пов'язані з розвитком ІТ.
31. Види інформаційно-управлінських технологій.
32. Роль інформаційних технологій в менеджменту підприємств туристичного бізнесу.
33. Концепції впровадження інформаційних технологій в процесі реструктуризації підприємств.
34. Програмні комплекси автоматизації процесів на підприємствах туристичного бізнесу.
35. Способи створення КАСУ.
36. Назвіть основні чинники становлення та розвитку сфери туристичного бізнесу.
37. Які Ви знаєте головні історичні періоди у розвитку сфери туристичного бізнесу?

38. Назвіть етапи розвитку інформаційних технологій.
39. Які важливі риси і тенденції сучасного розвитку туристичної сфери в Україні?
40. Основні чинники становлення та розвитку сфери туристичного бізнесу.
41. Як класифікуються інформаційні технології за різними ознаками?
42. Дайте характеристику видів інформаційних технологій в туристичному бізнесі.
43. Основні періоди в еволюції сфери туризму.
44. Фази використання інформаційних технологій.
45. Види інформаційних технологій.
46. Види інформаційних технологій у туристичному бізнесі.
47. Характеристика видів електронного PR.
48. Характеристика основних етапів маркетингового дослідження.
49. Методи оцінки веб-сайта.
50. Основні властивості веб-сайта.
51. Характеристика маркетингових комунікацій в Інтернеті.
52. Структура комунікаційної політики з використанням Інтернету.
53. Засоби Інтернет-реклами.
54. Електронний бізнес у туристичному бізнесі.
55. Групи туристичного маркетингу.
56. Маркетинг туристичних послуг – це...
57. Основні категорій (сфери) електронної комерції
58. Електронний маркетинг, комерція та торгівля у туристичному бізнесі.
59. Основні напрями використання маркетингової інформації.
60. Процес маркетингового дослідження складається з таких етапів.

Приклад екзаменаційного білету:

Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна
Факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу
Напрям підготовки : 241 «Готельно-ресторанна справа»
Семестр 3
Форма навчання: денна
Рівень вищої освіти (освітньо-кваліфікаційний рівень) : бакалаврський
Навчальна дисципліна : Інформаційні системи і технології в ГРГ

ЕКЗАМЕНАЦІЙНИЙ БІЛЕТ №1

1. Що таке інформаційні технології? (15 балів)
2. Які інформаційні технології використовуються в області соціально-культурного сервісу і туризму? (15 балів)
3. Тести. (10 балів)

Затверджено на засіданні кафедри туристичного бізнесу та країнознавства
протокол № 1 від 28 серпня 2018р.

В. о. зав. кафедрою _____ Данько Н. І. Екзаменатор _____ ст. викл. Перепелиця А. С.

Приклад тестів:

1. Інформація це:
А. повідомлення, що знаходяться в пам'яті комп'ютера;
В. повідомлення, що знаходяться в сховищах даних;

- C. попередньо оброблені дані, придатні для прийняття управлінських рішень;
- D. повідомлення, зафіксовані на машинних носіях.

2. Мета інформатизації суспільства полягає в:

- A. справедливий розподіл матеріальних благ;
- B. задоволенні духовних потреб людини;
- C. максимальному задоволенні інформаційних потреб окремих громадян, їх груп, підприємств, організацій та т. д. за рахунок повсюдного впровадження комп'ютерів та засобів комунікацій.
- D. немає правильної відповіді