

МІЖРЕГІОНАЛЬНА
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



МАУП

НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА
дисципліни

**“ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ
І ТЕХНОЛОГІЇ У СФЕРІ
ТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ І ТУРИЗМ**

(для бакалаврів, спеціалістів)

МАУП

Київ 2002

Підготовлено кандидатом технічних наук, доцентом *В. О. Матюхіним*
і старшим викладачем *І. І. Новаківським*

Затверджено на засіданні кафедри менеджменту
(Протокол № 2 від 08.11.01)

*Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління
персоналом*

Матюхін В. О., Новаківський І. І. Навчальна програма дисципліни “Інформаційні системи і технології у сфері готельних послуг і туризму” (для бакалаврів, спеціалістів). — К.: МАУП, 2002. — 16 с.

Навчальна програма містить пояснювальну записку, навчально-тематичний план, програмний матеріал до вивчення дисципліни “Інформаційні системи і технології у сфері готельних послуг і туризму”, вказівки до виконання контрольної роботи, завдання для контрольних робіт, контрольні запитання, а також список рекомендованої літератури.

© Міжрегіональна Академія
управління персоналом (МАУП),
2002

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Туризм належить до найбільш інформаційно насичених галузей світової економіки. Розвиненість інформаційного забезпечення організації, яка працює в галузі туризму чи готельного бізнесу, є обов'язковою умовою її успішного функціонування. Високі темпи розвитку інформаційних технологій, великі обсяги валютних надходжень у цю сферу та як наслідок розширення процесів глобалізації активно впливають на розвиток туристичної індустрії. Ця галузь охоплює сукупність різноманітних транспортних, сервісних, торговельних та інших територіально розподілених організацій і підприємств, узгодження дій яких сьогодні є неодмінною умовою задоволення попиту на туристські товари і послуги.

Туристичні фірми, що тільки починають свою діяльність або вже давно працюють, постійно стикаються у своїй комерційній діяльності з масою проблем, розв'язати які неможливо без автоматизованих інформаційних технологій. Постійне удосконалення інформаційних технологій створює умови для якісного задоволення зростаючих потреб потенційних споживачів туристських товарів і послуг, що у свою чергу приводить до загострення конкуренції між окремими фірмами.

Мета дисципліни “Інформаційні системи і технології у сфері готельних послуг і туризму” — висвітлити значення та зростаючу роль інформаційних систем, побудованих з використанням нових інформаційних технологій, в управлінні діяльністю закладів туристичної індустрії. Інформаційні системи сприяють пошуку найоптимальніших напрямків дій, обґрунтуванню і систематизації планових рішень, зниженню ризику прийняття неправильних рішень, дають можливість узгодити діяльність територіально відокремлених підрозділів і об'єднати цілі всередині організації.

Основні завдання дисципліни:

- дати ґрунтовне уявлення про інформаційне забезпечення ведення туристичного бізнесу;
- сформувати базові знання у галузі застосування інформаційних технологій;
- сприяти самостійному удосконаленню знань у сфері інформаційних технологій;
- навчити студентів ефективно використовувати інформаційні ресурси, застосовувати ефективні алгоритми обробки первинних даних.

Опанувавши дисципліну, студент повинен знати:

- основні поняття про інформаційні технології, їх складові, опорні та предметні технології на підприємствах сфери готельних послуг і туризму;
- основні поняття про інформаційну систему менеджменту, її функціональне наповнення та призначення її складових;
- основні види спеціалізованих інформаційних систем, їх призначення і принципи функціонування на підприємствах сфери готельних послуг і туризму;
- принципи побудови інтерфейсу в прикладних спеціалізованих програмних пакетах;
- принципи організації безпечної роботи з електронною інформацією, як на персональному комп'ютері, так і в комп'ютерній мережі.

А також уміти:

- аналізувати стан інформаційної системи менеджменту готельних послуг і туризму;
- аналізувати інформаційне середовище підприємств сфери готельних послуг і туризму;
- оцінювати потреби управління в інформації, аналізувати інформаційні потоки на підприємствах сфери готельних послуг і туризму;
- адаптуватися до використання стандартних і спеціалізованих програмних продуктів.

Вивчення дисципліни сприяє розумінню специфіки застосування інформаційних систем, усвідомленню основних науково-методичних принципів впровадження інформаційних технологій, набуттю навичок застосування сучасних інформаційних технологій на практиці.

Програма розрахована на студентів, які мають певний рівень знань з інформатики, тобто ознайомлені зі складом комп'ютера, мають початкові знання щодо користування графічною оболонкою *Windows*.

При вивченні конкретних навчальних тем необхідно використовувати рекомендовану літературу.

Заключна перевірка знань студентів передбачена у вигляді контрольної роботи.

НАВЧАЛЬНО-ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН
вивчення дисципліни
“ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ І ТЕХНОЛОГІЇ
У СФЕРІ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ І ТУРИЗМУ”

№ п/п	Назва теми
	Вступ
1	Використання інформації на підприємствах туристичної галузі
2	Нові інформаційні технології в туристичній галузі
3	Стратегія розробки та впровадження інформаційної системи менеджменту на підприємстві в галузі туризму та готельних послуг
4	Застосування мережних інформаційних технологій на підприємствах туристичної галузі
5	<i>Internet</i> і туристичний бізнес
6	Автоматизовані системи управління підприємством
7	Проблеми узгодження доступу та захисту інформації

ПРОГРАМНИЙ МАТЕРІАЛ
до вивчення дисципліни
“ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ І ТЕХНОЛОГІЇ
У СФЕРІ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ І ТУРИЗМУ”

Вступ

Предмет і завдання курсу. Зв'язок з дисциплінами у галузі туризму чи готельного бізнесу, що вивчалися. Проблеми інформаційного забезпечення організацій туристичної галузі як узагальнюючий курс вивчення потенціалу інформаційних технологій. Наукові засади організації інформаційного забезпечення в організації. Структура курсу.

Тема 1. Використання інформації на підприємствах туристичної галузі

Роль інформації на сучасному підприємстві. Інформація як ресурс управління. Види інформації; сфера її застосування.

Вимоги до інформації. Особливості інформації як товару. Маркетинговий підхід до оцінювання інформації. Оцінка вартості виготовлення інформації.

Структурування інформації. Формування баз даних в організації. Типи інформаційних структур (двомірні, ієрархічні, мережні). Бази та банки даних. Поняття про розподілені бази даних.

Інформаційний контур на підприємстві. Поняття про інформаційні потоки. Характеристики інформаційних потоків. Основні етапи аналізу інформаційних потоків. Проблеми організації взаємодії інформаційних і матеріальних потоків у виробництві. Формування інформаційних потоків на підприємствах туристичної галузі.

Поняття про електронний документообіг. Електронний офіс. Організація безпаперового електронного документообігу.

Література [1; 7; 11]

Тема 2. Нові інформаційні технології в туристичній галузі

Поняття про інформаційні технології. Переваги автоматизованих інформаційних технологій над традиційними. Структура інформаційної технології. Суть і принципи нової інформаційної технології. Поняття про опорну технологію. Еволюція опорних технологій.

Предметні технології в туристичній галузі. Завдання інформаційних технологій у площині управління організацією.

Сучасні технічні й програмні засоби автоматизації інформаційно-управлінської та фінансової діяльності в організації туристичної галузі.

Структура програмного забезпечення. Типові складові стандартного програмного забезпечення на прикладі *Microsoft Office*.

Література [1; 4; 11]

Тема 3. Стратегія розробки та впровадження інформаційних систем менеджменту в галузі туризму та готельних послуг

Поняття про інформаційну систему менеджменту. Укрупнена функціональна декомпозиція інформаційної системи підприємства туристичної галузі. Структура взаємодії функціональних ділянок управління організацією. Структура баз даних інформаційної системи менеджменту.

Етапи розвитку інформаційних систем. Структура забезпечення інформаційної системи, призначення основних складових. Критерії оцінювання програмного, апаратно-обчислювального і комунікаційного забезпечення.

Етапи розробки і впровадження інформаційної системи.

Взаємозв'язок організаційної структури управління та інформаційної системи менеджменту.

Перспективи розвитку інформаційних систем менеджменту. Рекомендації щодо розробки і впровадження інформаційних систем менеджменту в організаціях туристичної галузі.

Література [3; 5; 6; 11]

Тема 4. Застосування мережних інформаційних технологій на підприємствах туристичної галузі

Локальні, корпоративні та глобальні комп'ютерні мережі. Необхідне апаратне обладнання для утворення комп'ютерної мережі. Основні поняття. Основні підходи до формування мереж. Стратегія вибору архітектури локальної комп'ютерної мережі на підприємстві.

Локальні мережі, побудовані на технології “клієнт-сервер”. Локальні мережі, побудовані на Internet-технології. Організація роботи Web-вузла на підприємстві.

Застосування локальних комп'ютерних мереж на підприємствах туристичної галузі. Можливості використання глобальних комп'ютерних мереж на підприємстві.

Основні капітальні витрати для створення локальної мережі. Формування електронного офісу на підприємстві.

Глобальна комп'ютерна мережа Internet, поняття про її структуру та основні служби. Структура національної комп'ютерної мережі UANet. Використання можливостей глобальних комп'ютерних мереж у діяльності підприємства.

Література [1; 7; 11]

Тема 5. Internet і туристичний бізнес

Характеристика сектора інформаційного ринку надання інтелектуальних послуг в Internet. Перспективи розвитку цього сектора. Суб'єкти туристичного ринку та Internet. Основні сервісні служби в Internet.

Розвиток реклами в Internet. Банерна реклама.

Служба WWW. Поняття про Web-сервер, Web-сайт, Web-сторінку. Вимоги до формування Web-сайту та Web-сторінок.

Електронна пошта. Основні програми, які використовуються при функціонуванні електронної пошти.

Засоби ділових комунікацій Internet. Internet-телефонія, основні принципи її функціонування. Поняття про відеоконференцію.

Електронна комерція. Основні етапи розвитку електронної комерції. Види електронних платежів. Платіжні системи в Internet. Види цифрових грошей. Пластикові карти та їх класифікація.

Література [1; 7]

Тема 6. Автоматизовані системи управління підприємством

Поняття про інформаційну систему управління підприємством. Особливості формування сучасних інформаційних систем управління підприємством. Призначення автоматизованих систем управління підприємством. Домінуючі методики побудови інформаційних систем.

Інформація на вході та виході етапів інформаційної системи. Проблеми впровадження інформаційних систем управління підприємством. Оцінювання інформаційних систем управління підприємством.

Розповсюджені спеціалізовані автоматизовані інформаційні системи.

Автоматизовані системи управління проектами. Методи управління проектами. Функціональні можливості систем для календарно-сіткового планування. Структура процесу планування.

Експертні системи. Поняття про експертну систему. Бази знань. Основні форми зберігання знань. Сильні та слабкі сторони експертних систем.

Література [1; 6; 7; 11]

Тема 7. Проблеми узгодження доступу та захисту інформації

Поняття безпеки електронної системи. Міжнародні стандарти безпеки для електронної інформації. Аналіз ризику безпеки інформаційно-обчислювальних систем.

Загальний підхід до організації безпеки електронної інформації та інформаційних систем. Класифікація загроз безпеки. Характеристика загроз служб і механізмів безпеки. Форми захисту.

Основні форми захисту інформації. Криптографічне закриття інформації. Захист операційних систем і забезпечення. Забезпечення безпеки баз даних. Проблема безпеки комп'ютерних мереж.

Програмний вірус, ознаки. Класифікація програмних вірусів і способи нейтралізації програмних вірусів. Засоби боротьби з вірусами.

Література [5; 7]

ВКАЗІВКИ ДО ВИКОНАННЯ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ

Номер варіанта контрольної роботи студент вибирає за першою літерою свого прізвища (див. таблицю).

Перша літера прізвища студента	Номер варіанта контрольної роботи
А, М, Ю	1
Г, П, Ш	2
Ж, Т, Х	3
Б, Й, Р	4
Д, Н, Я	5
З, У, Щ	6
В, К, Ц	7
Є, С, Ч	8
І, О, Е	9
Л, Ф	10

Виконання контрольної роботи є складовою навчального процесу та активною формою самостійної роботи студента.

Мета контрольної роботи — закріпити та поглибити теоретичні знання, здобуті у процесі вивчення курсу, сформувати уміння самостійно працювати з навчальною і спеціальною літературою, законодавчими актами, статистичними матеріалами, а також матеріалами власних досліджень. Контрольна робота повинна відображати окремі теоретико-практичні проблеми.

Контрольну роботу студент (слухач) виконує у формі реферату загальним обсягом 12–18 аркушів формату А4 друкованого або рукописного тексту. Вона повинна бути виконана грамотно і технічно правильно оформлена.

На титульній сторінці контрольної роботи студент (слухач) повинен вказати своє прізвище, ім'я та по батькові, номер групи, номер залікової книжки, номер варіанта контрольної роботи, а також поставити свій особистий підпис і дату. На першій сторінці — записати завдання контрольної роботи. У кінці роботи обов'язково слід навести список лише тих використаних джерел, на які автор посиляється за текстом.

Робота подається на рецензію не пізніше як за місяць до початку сесії. Викладач рецензує роботу. У випадку незадовільного виконання робота повертається студенту на доопрацювання, після чого передається для повторної перевірки.

Контрольна робота оформлюється відповідно до діючих в Академії “Методичних рекомендацій з підготовки й оформлення контрольних завдань і робіт”.

ЗАВДАННЯ ДЛЯ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ

Варіант 1

1. Дайте розгорнуту характеристику поняттю “електронна інформація”. Зазначте, у чому полягає її відмінність від інших видів інформації.
2. Інформаційні системи, їх призначення. Наведіть типові приклади.
3. Запропонуйте структуру програмного забезпечення для невеликої туристичної фірми.

Варіант 2

1. Опишіть структуру стандартного (на основі Microsoft Office) типового програмного забезпечення електронного офісу.
2. Опишіть заходи, спрямовані на безпеку комп’ютерних систем.
3. Проаналізуйте потреби великої туристичної фірми в сучасних інформаційних технологіях.

Варіант 3

1. Дайте розгорнуту характеристику спеціалізованого програмного забезпечення у сфері готельних послуг і туризму.
2. Які існують засоби та методи захисту внутрішньої інформації від несанкціонованого доступу?
3. Проаналізуйте потреби в інформаційних технологіях для підприємства, яке працює у сфері надання готельних послуг.

Варіант 4

1. Охарактеризуйте локальні комп’ютерні мережі.
2. Здійсніть класифікацію інформації та сформулюйте вимоги до інформації в управлінні підприємств сфери готельних послуг і туризму.
3. На прикладі типової невеликої туристичної фірми запропонуйте систему комунікацій та коротко викладіть вимоги до них.

Варіант 5

1. Опишіть глобальну комп'ютерну мережу.
2. Зробіть огляд спеціалізованих програмних засобів, що використовуються підприємствами сфери туризму та готельних послуг.
3. Запропонуйте власний варіант підключення туристичної фірми до мережі Internet.

Варіант 6

1. Охарактеризуйте служби глобальної комп'ютерної мережі Internet.
2. Що таке віруси? Як з ними боротися в межах фірми?
3. Опишіть, як організувати роботу Web-вузла в туристичній фірмі.

Варіант 7

1. Охарактеризуйте глобальну комп'ютерну мережу Internet, її структуру та основні служби.
2. Опишіть етапи розвитку інформаційних систем, сильні та слабкі сторони на кожному етапі.
3. Запропонуйте власний варіант створення Web-сайту для підприємства зі сфери готельного бізнесу; його структуру.

Варіант 8

1. Охарактеризуйте розвиток електронної комерції в Україні.
2. Охарактеризуйте інформаційні технології, їх структуру. У чому полягають переваги сучасних інформаційних технологій?
3. Запропонуйте структуру комунікаційного забезпечення для підприємств сфери туризму та готельних послуг.

Варіант 9

1. Дайте розгорнуту характеристику електронного офісу.
2. Опишіть структуру інформаційної системи управління типовим підприємством зі сфери туризму та готельного бізнесу.
3. На прикладі типової невеликої туристичної фірми запропонуйте структуру інформаційної системи управління.

Варіант 10

1. Опишіть життєвий цикл інформаційних технологій.
2. У чому полягають перспективи використання системи підтримки прийняття рішень?
3. Проаналізуйте потреби в інформаційних технологіях для підприємства, яке працює у сфері туризму.

КОНТРОЛЬНІ ЗАПИТАННЯ

1. Дайте визначення поняття “інформаційна технологія”.
2. Яка структура інформаційної технології?
3. Що таке опорна технологія?
4. Розкажіть про еволюцію опорних технологій.
5. Розкажіть про предметні технології на виробництві.
6. У чому полягають завдання інформаційних технологій у площині управління організацією?
7. Розкажіть про структуру стандартного (на прикладі Microsoft Office) типового програмного забезпечення електронного офісу.
8. Розкажіть про призначення Microsoft Word.
9. Розкажіть про призначення Microsoft Excel.
10. Розкажіть про призначення Microsoft Access.
11. Розкажіть про призначення Microsoft PowerPoint.
12. Розкажіть про призначення Microsoft Outlook.
13. У чому полягає роль інформації на сучасному підприємстві?
14. Які види інформації Вам відомі, яка сфера їх застосування?
15. Які вимоги до інформації в управлінні?
16. У чому полягає суть маркетингового підходу до оцінювання інформації?
17. Які Ви знаєте підходи до оцінки вартості виготовлення інформації?
18. Розкажіть про інформаційний контур на підприємстві.
19. Які Вам відомі характеристики інформаційних потоків?
20. Основні етапи аналізу інформаційних потоків.
21. Проблеми організації взаємодії інформаційних та матеріальних потоків у виробництві.
22. Як створити безпаперовий електронний документообіг?
23. Що таке інформаційна система менеджменту?
24. Розкажіть про структуру баз даних інформаційної системи менеджменту.

25. Розкажіть про етапи розвитку інформаційних систем.
26. Яка структура інформаційного забезпечення інформаційної системи?
27. Які основні етапи розробки і впровадження інформаційної системи?
28. Охарактеризуйте взаємозв'язок організаційної структури управління та інформаційної системи менеджменту.
29. У чому полягають перспективи розвитку інформаційних систем менеджменту?
30. Дайте укрупнену функціональну декомпозицію інформаційної системи підприємства.
31. Розкажіть про основні підсистеми інформаційної системи менеджменту підприємства.
32. Дайте рекомендації щодо розробки і впровадження інформаційних систем менеджменту на підприємствах туристичної галузі.
33. Охарактеризуйте локальні, корпоративні та глобальні комп'ютерні мережі.
34. У чому полягає стратегія вибору архітектури локальної комп'ютерної мережі на підприємстві?
35. Розкажіть про технології "клієнт-сервер".
36. У чому полягають особливості Internet-технології?
37. Як організувати роботу Web-вузла на підприємстві?
38. У чому полягає завдання локальних комп'ютерних мереж на підприємствах туристичної галузі?
39. Які можливості використання глобальних комп'ютерних мереж на підприємстві?
40. Які основні капітальні витрати для створення локальної мережі?
41. Розкажіть про глобальну комп'ютерну мережу Internet, опишіть її структуру та основні служби.
42. Як використати можливості комп'ютерних мереж у діяльності підприємства?
43. Дайте коротку характеристику сектора інформаційного ринку надання інтелектуальних послуг в Internet.
44. Перелічіть найвідоміші сервісні служби в Internet.
45. Як здійснюється реклама в Internet?
46. Розкажіть про службу WWW в Internet.
47. Дайте визначення Web-сервера, Web-сайта, Web-сторінки.
48. Як працює електронна пошта?
49. Дайте коротку характеристику Internet-телефонії та відеоконференції.
50. Що таке електронна комерція?

51. Дайте коротку характеристику основним етапам розвитку електронної комерції.
52. Які Ви знаєте види цифрових грошей?
53. Опишіть, що таке пластикові карти.
54. Дайте класифікацію пластиковим картам.
55. Розкажіть про інформаційну систему управління підприємством.
56. У чому полягають особливості формування сучасних інформаційних систем управління підприємством?
57. Які основні функції автоматизованих систем управління підприємством?
58. Розкажіть про типові складові автоматизованої інформаційної системи управління менеджменту?
59. Розкажіть про інформацію на вході та виході етапів інформаційної системи планування.
60. Які труднощі впровадження інформаційних систем управління підприємством?
61. Як оцінити інформаційні системи управління підприємством?
62. Опишіть основні функції системи підтримки прийняття рішень.
63. У чому полягають перспективи використання системи підтримки прийняття рішень?
64. Опишіть завдання системи управління проектами.
65. Розкрийте поняття експертної системи.
66. Що таке база знань? Які основні форми зберігання знань?
67. Перелічіть основні методичні підходи до управління проектами.
68. Розкрийте поняття безпеки електронної системи.
69. У чому слабкі та сильні сторони експертних систем?
70. Як провести аналіз ризику безпеки інформаційно-обчислювальних систем?
71. Розкажіть про міжнародні стандарти безпеки для електронної інформації.
72. Перелічіть основні форми захисту інформації.
73. Наведіть класифікацію загроз безпеки.
74. Дайте визначення поняття програмного вірусу?
75. Що таке криптографічне закриття інформації?
76. Як організувати безпеку комп'ютерних мереж?
77. Які Ви знаєте засоби боротьби з вірусами?
78. У чому полягає безпека комп'ютерних мереж?
79. Як організувати безпеку інформаційних систем?

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. *Автоматизированные* информационные технологии в экономике / Под ред. Г. А. Титоренко. — М.: Компьютер ЮНИТИ, 1998. — 336 с.
2. *Вендров А. М.* Проектирование программного обеспечения экономических информационных систем. — М.: Финансы и статистика, 2000. — 352 с.
3. *Гордієнко І. В.* Інформаційні системи в менеджменті: Навч.-метод. посіб. — К.: Вид-во КНЕУ, 1999. — 127 с.
4. *Кондрашова С. С.* Информационные технологии в управлении: Учеб. пособие. — К.: МАУП, 1998. — 131 с.
5. *Организация работы с документами* / В. А. Кудряев и др. — М.: ИНФРА-М, 1998. — 575 с.
6. *Лавінський Г. В.* Автоматизовані системи обробки економічної інформації. — К.: Вища шк., 1995.
7. *Плотникова Н. И.* Комплексная автоматизация туристического бизнеса: Учеб.-метод. пособие. — М., б. г.
8. *Подольский В. И., Дик В. В., Уринцов А. И.* Информационные системы бухгалтерского учета. — М.: Аудит, ЮНИТИ, 1998. — 319 с.
9. *Рогач І. Ф., Сендзюк М. А., Антонюк В. А.* Інформаційні системи у фінансово-кредитних установах. — К.: Вид-во КНЕУ, 1999. — 216 с.
10. *Рудакова О. С.* Банковские электронные услуги. — М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1997. — 261 с.
11. *Экономическая информатика и вычислительная техника* / Г. А. Титоренко, Н. Г. Черняк, Л. В. Еремин; Под ред. В. П. Косарева, А. Ю. Королева. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Финансы и статистика, 1996. — 336 с.

ЗМІСТ

Пояснювальна записка	3
Навчально-тематичний план вивчення дисципліни “Інформаційні системи і технології у сфері готельних послуг і туризму”	5
Програмний матеріал до вивчення дисципліни “Інформаційні системи і технології у сфері готельних послуг і туризму”	5
Вказівки до виконання контрольної роботи	9
Завдання для контрольних робіт	10
Контрольні запитання.....	12
Список рекомендованої літератури.....	15

Відповідальний за випуск
Редактор
Комп’ютерна верстка

Н. В. Медведєва
І. О. Денісов
Т. Г. Замура

МАУП

Зам. № ВКЦ-929

Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП)
03039 Київ-39, вул. Фрометівська, 2, МАУП