



УНИВЕРЗИТЕТ „ГОЦЕ ДЕЛЧЕВ“ - ШТИП

**Доц. д-р Дејан Методијески, Доц. д-р Тања Ангелкова Петкова,
Доц. д-р Никола Цуцулески**

ИНФОРМАТИЧКИ СИСТЕМИ ВО УГОСТИТЕЛСТВОТО И ТУРИЗМОТ - ПРАКТИКУМ

Штип, 2016



УНИВЕРЗИТЕТ „ГОЦЕ ДЕЛЧЕВ“ - ШТИП



УНИВЕРЗИТЕТ „ГОЦЕ ДЕЛЧЕВ“ - ШТИП

**Доц. д-р Дејан Методијески, Доц. д-р Тања Ангелкова Петкова,
Доц. д-р Никола Цуцулески**

**ИНФОРМАТИЧКИ СИСТЕМИ ВО УГОСТИТЕЛСТВОТО И
ТУРИЗМОТ- ПРАКТИКУМ**



УНИВЕРЗИТЕТ „ГОЦЕ ДЕЛЧЕВ“ - ШТИП

Доц. д-р Дејан Методијески, Доц. д-р Тања Ангелкова Петкова, Доц. д-р Никола Цуцулески

ИНФОРМАТИЧКИ СИСТЕМИ ВО УГОСТИТЕЛСТВОТО И ТУРИЗМОТ- ПРАКТИКУМ

Рецензенти:

Проф. д-р Елизабета Митрева
Проф. д-р Нако Ташков
Проф. д-р Никола Димитров

Лектор:

Вангелија Цавкова

Издавач:

Универзитет „Гоце Делчев“ - Штип

CIP - Каталогизација во публикација
Национална и универзитетска библиотека "Св. Климент Охридски", Скопје
640.4:004(076)
338.482:004(076)
МЕТОДИЈЕСКИ, Дејан
Информатички системи во угостителството и туризмот [Електронски извор] : практикум / Дејан Методијески, Тања Ангелкова Петкова, Никола Цуцулески. - Текст во PDF формат, содржи 29 стр.. - Штип : Универзитет "Гоце Делчев", Факултет за туризам и бизнис логистика, 2016
Начин на пристап (URL): <http://js.ugd.edu.mk/>. - Наслов преземен од екранот. - Опис на изворот на ден 20.09.2016. - Библиографија: стр. 29
ISBN 978-608-244-327-0
1. Ангелкова Петкова, Тања [автор] 2. Цуцулески, Никола [автор]
а) Угостителство - Информатички системи - Практикуми б) Туризам - Информатички системи – Практикуми
COBISS.MK-ID 101693450



УНИВЕРЗИТЕТ „ГОЦЕ ДЕЛЧЕВ“ – ШТИП
ФАКУЛТЕТ ЗА ТУРИЗАМ И БИЗНИС ЛОГИСТИКА

**Доц. д-р Дејан Методијески, Доц. д-р Тања Ангелкова Петкова,
Доц. д-р Никола Цуцулески**

**ИНФОРМАТИЧКИ СИСТЕМИ ВО УГОСТИТЕЛСТВОТО И
ТУРИЗМОТ- ПРАКТИКУМ**

Штип, 2016

СОДРЖИНА

ПРЕДГОВОР	7
Вежба бр.1	11
1. Подготвување на ракописот (за сите трудови)	11
2. Цитирање на литература (за сите трудови)	11
3. Изработка на семинарски трудови.....	14
4. Список на теми за семинарски работи по предметот Истражување на туристичкиот пазар	18
Вежба бр.2	19
1. Системи во туристичкото работење	19
Вежба бр.3	20
Вежба бр.4	21
1. Работа со помош на алатки за моделирање на податоци	21
Вежба бр.5	22
1. Употреба на електронската трговија во угостителството и туризмот	22
Вежба бр.6	23
1. Практична работа на вежба со ЕРП системот (систем за планирање на ресурсите).....	23
Вежба бр.7	24
1. Практична работа со систем за унапредување на односите со клиентите	24
Вежба бр.8	25
Вежба бр.9	26
Вежба бр.10	27
Вежби бр.11 и 12	28
1. Презентација на семинарски работи	28
Користена литература.....	29

ПРЕДГОВОР

Практикумот е наменет за потребите на студентите на Факултетот за туризам и бизнис логистика за изготвување на вежбите и подготвување на испитот по предметот Информатички системи во угостителството и туризмот. Овој предмет се изучува на насоката Туризам како избран предмет во четвртиот семестар на втора година, носи четири кредити и има фонд на часови 2+1+1. На насоката Гастрономија, исхрана и диететика се изучува како задолжителен предмет во четвртиот семестар на втора година, носи шест кредити и има фонд на часови 2+2+1.

Содржината на практикумот ја опфаќа потребната материја за вежбите по предметот Информатички системи во угостителството и туризмот, според наставната програма на Факултетот за туризам и бизнис логистика. Предвидената основна литература е:

- Методијески, Д., Ангелкова Петкова, Т. и Цуцулески, Н. (2016). Информатички системи во угостителството и туризмот.

Дополнителна литература:

- Gredzel, U., Law, R., Fuchs, M., eds (2010). "Information and communication technologies in tourism". Springer;
- Pease, W., Rowe, M., Cooper, M., eds (2007). "Information and communication technologies in support of the tourism industry". Idea Group Inc.;
- Лаудон, К., Лаудон, Џ.(2010). „Менаџмент информациски системи: Управување со дигитална економија“. Арс Ламина;
- Ејвисон, Д., Фицџералд, Г.(2010). „Развој на информациски системи: Методологии, техники и алатки“. Ад Вербум;
- Делејни, Џ., ВанХил, К.(2009). „Географски информациски системи“. Три.

Предметната програма по предметот Информатички системи во угостителството и туризмот е составена од 12 предавања и тоа:

- Запознавање со материјалот кој ќе се изучува во предметот Информатички системи во угостителството и туризмот. Предметна програма. Основна и дополнителна литература. Фонд на часови и начин на оценување. Начин на одржување на предавањата и вежбите. Гости предавачи. Теренска настава. Теми за изработка на индивидуална работа/проектна задача и домашни работи.

- Основни концепти на информациските системи;
- Вовед во проектирањето на базата на податоци;
- Основни технологии во дигиталната економија;
- Модели и деловни системи на електронското работење;
- Електронски туризам;
- Електронски дестинации;
- Фази на развој на ДМС системите;
- Електронско хотелиерство;
- Електронски авио сообраќај;
- Електронски организатори на патувања и туристички агенции;
- Информациски системи во угостителството и туризмот во Република Македонија.

Содржината на практикумот е следната: Во првата вежба која е насловена Подготовка на ракопис има за цел да им го доближи на студентите начинот на подготовка на труд, како се цитираат трудови, книги и сл. На тој начин студентите ќе бидат подготвени да ги изработат своите семинарски трудови и да се справат со предизвиците на пишување низ процесот на едукација.

Вежбата бр. 2 е насловена Системи во туристичкото работење, и во оваа вежбастудентите, користејќи ги алатките на модерната информатичка технологија, работат на практично создавање на системи во туристичкото работење.

Вежбата бр. 3 е насловена Успешно управување со ризици во развојот на информацискиот систем. Со цел создавање успешен информациски систем, од особена важност е управувањето со ризиците. Студентите поделени во групи работат на конкретен проблем со цел да ги научат поединечните чекори во процесот на управување со ризик.

Вежбата бр. 4 е насловена Работа со помош на алатки за моделирање на податоци. Во оваа вежба, со помош на алатките за моделирање на податоци, студентите имаат за задача да состават соодветни објекти со

примарни, алтернативни и надворешни клучеви и да ги објаснат врските помеѓу истите.

Вежбата бр. 5 е насловена Употреба на електронската трговија во угостителството и туризмот. Во оваа вежба, преку достапните модели на е-трговијата, студентите имаат задача да направат оптимален избор и комбинација на модели преку кои би воспоставиле основа за бизнис модел во угостителството и туризмот. Можноста за избор е до најмногу 3 модели.

Вежбата бр. 6 е насловена Практична работа на вежба со ЕРП системот (систем за планирање на ресурсите). Во оваа вежба студентите поделени во групи имаат за задача да го воспостават ланецот на работа во системот за планирање на ресурсите. Во зависност од нивната задача, тие се одговорни за нарачка и навремена дистрибуција на производите кои се на располагање во конкретниот случај.

Вежбата бр. 7 е насловена Практична работа со систем за унапредување на односите со клиентите. Во оваа вежба, тим лидерот е сопственик на новоотворен ресторан во близина на централното градско подрачје. Со цел да привлече внимание за постоењето на ресторанот, отпочнува соработка со компанија која се занимава со CRM. Целта на сопственикот е создавање позитивно искуство кај клиентите, како и лојалност со цел одржување на постоечката база на потрошувачи.

Вежбата бр. 8 е насловена Бреинсторминг за создавање ДМС систем за Македонија како електронска туристичка дестинација. Во оваа вежба студентите работат во група со цел да утврдат што сèе потребно за успешно создавање на ДМС систем за Македонија како електронска туристичка дестинација. Имајќи го предвид фактот дека постојат четири основни засегнати страни (локално население, туристичко стопанство, јавен сектор и посетители/туристи), групата треба да работи на предлог ДМС вклучувајќи ги потребите на секоја засегната страна.

Вежбата бр. 9 е насловена Воведување на студентите во работата на хотелскиот систем за резервација. Студентите се во компјутерска лабораторија и имаат за задача да се запознаат со хотелскиот систем за резервација на соби и услуги. Овој систем е слика на реален систем од бизнис заедницата и претставува одлична основа за студентите да се запознаат со овој начин на работа во хотелите. Вежбата вклучува изучување на основните алатки на системот и соодветна подготовка на студентите за понапредните вежби.

Вежбата бр. 10 е насловена Резервација на соби преку системот за хотелско работење. Во оваа вежба, за потребите на странски деловен партнер, студентите треба да извршат резервација на соби (услуга на база ноќевање со појадок). Пред да ја извршат резервацијата, треба да проверат дали собите се

чисти (да отворат извештај за тоа). Доколку не се, должни се да нарачаат чистење. Во спротивно, ќе плаќаат пенали за нечиста соба. По завршување на периодот на користење, должни се да издадат фактура за искористените услуги. Исто така, треба да подготват и извештај за производите и услугите кои ги овозможиле (колективен), како и за продажбата за периодот на користење на услугите во нивниот капацитет (за вкупната резервација).

Вежбите бр. 11 и 12 се насловени Презентација на семинарски работи. Во оваа вежба студентите имаат задача да ги презентираат своите проектни задачи кои ги подготвиле по претходно избрани теми.

Овој практикум можат да го користат и сите студенти на останатите факултети на кои се изучува предметот Информатички системи во угостителството и туризмот, но и останатите стучни кадри кои ја проучуваат оваа проблематика. Практикумот е изготвен со цел да се унапреди наставата по предметот Информатички системи во угостителството и туризмот и да се подобри квалитетот на знаењето на студентите. Од тие причини, истиот е изработен во дванаесет вежби.

Вежбите се индивидуални и групни. За време на вежбите секој студент добива податоци и се повикува на креативно применување на здобиеното знаење. На тој начин студентот врши самопроверка на знаењето, а воедно и одговорните лица, со цел да се утврди до кој степен се усвоени методските единици. Секоја активност на часот се вреднувана со соодветен број кредитни поени кои влијаат на конечната оценка.

Од авторите