

**Київський національний торговельно-економічний університет
Харківський торговельно-економічний інститут КНТЕУ**

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Інформаційні системи та технології в готельному та ресторанному бізнесі

повна назва навчальної дисципліни

для підготовки
студентів ступеня
вищої освіти

бакалавр

молодший бакалавр, бакалавр чи
магістр

року набору

2018

галузі знань

24 Сфера обслуговування

шифр і назва галузі знань

спеціальності

241 Готельно-ресторанна справа

шифр і найменування спеціальності

освітня програма

Готельно-ресторанна справа

назва освітньої програми

академічні групи

ГР-18, ЗГР-18

шифри академічних груп

статус дисципліни

обов'язкова

обов'язкова чи вибіркова

Харків, 2021 рік

Розробник:

Добровольська Наталія В'ячеславівна,
доцент кафедри туристичного та готельного
бізнесу, кандидат географічних наук

прізвище, ім'я, по батькові повністю, посада повністю, науковий
ступінь, вчене звання повністю

Гарант освітньої програми

Паньків Марія Михайлівна,
завідувач кафедри туристичного та готельного
бізнесу, кандидат історичних наук

прізвище, ім'я, по батькові повністю, посада повністю, науковий
ступінь, вчене звання повністю

Програму обговорено та схвалено на засіданні кафедри
туристичного та готельного бізнесу

назва кафедри

Програму розглянуто та затверджено на засіданні методичної комісії
інституту, протокол від 17.05.2021 р. № 7.

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Робоча програма навчальної дисципліни «Інформаційні системи та технології в готельному та ресторанному бізнесу» розроблена відповідно до освітньої програми підготовки бакалаврів спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа галузі знань 24 Сфера обслуговування.

Метою викладання навчальної дисципліни є формування у майбутніх спеціалістів фахових компетентностей з питань застосування сучасних інформаційних систем і технологій в готельно-ресторанному бізнесі.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є сукупність комп'ютерних та Інтернет-технологій, які використовуються в сучасному в готельно-ресторанному бізнесі, а також методи та засоби автоматизованого управління готельно-ресторанним комплексом.

Міждисциплінарні зв'язки вивчення навчальної дисципліни ґрунтується на знаннях навчальних дисциплін «Прикладна інформатика», «Готельна справа», «Ресторанна справа».

Мова викладання – українська.

2. ЗАПЛАНОВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Навчальна дисципліна забезпечує набуття студентами:

загальних компетентностей:

ЗК 3. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями;

ЗК 4. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій;

ЗК 8. Навики здійснення безпечної діяльності в процесі роботи підприємств сфери гостинності;

ЗК 9. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу;

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

фахових компетентностей:

ФК 6. Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (зкладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства;

ФК 7. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів;

ФК 8. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів;

ФК 10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу.

програмних результатів навчання:

ПРН 4. Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства;

ПРН 5. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;

ПРН 6. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу;

ПРН 7. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки;

ПРН 11. Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства;

ПРН 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності;

ПРН 18. Презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу.

3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Основні напрями розвитку інформаційних систем та технологій

Поняття інформаційної системи та інформаційної технології. Інформаційна система, її складові. Інформація, її властивості. Реквізити, документи. Поняття про інформаційні технології. Класифікація інформаційних технологій. Структура інформаційної системи. Інформаційні системи у готельно-ресторанному та туристичному бізнесі. Вплив інформаційних технологій на розвиток туризму та готельно-ресторанного бізнесу. Характеристика системи документообігу підприємства. Концепція електронного офісу, як універсального принципу системи автоматизованого документообігу.

Тема 2. Апаратне і програмне забезпечення інформаційних технологій

Апаратне, програмне і математичне забезпечення комп'ютера. Класифікація комп'ютерної техніки. Склад базової конфігурації персонального комп'ютера. Системне і сервісне програмне забезпечення комп'ютера. Операційна система персонального комп'ютера. Коротка характеристика текстових процесорів (редакторів), графічних редакторів, табличних редакторів. Робота в текстовому процесорі MS Word. Інтерфейс текстового процесора MS Word. Типи та формати графічних об'єктів.

Тема 3. Робота з інформаційними базами даних

Загальні принципи зберігання інформації. Поняття баз даних та систем управління базами даних. Організація банків даних. Переваги банків даних. Користувачі банків даних. Недоліки банків даних. Структура типового банку даних. Інформаційне забезпечення. Програмне забезпечення. Лінгвістичне забезпечення. Технічне забезпечення. Організаційно-методичне забезпечення. Адміністративне забезпечення. Класифікація баз та банків даних. Зберігання і обробка інформації в найпростіших банках даних. Загальний опис системи Microsoft Excel. Електронні таблиці. Створення банку даних на основі системи Microsoft Excel. Процес створення бази даних у готельно-ресторанному бізнесі. Структура інформаційної системи готельно-ресторанного бізнесу.

Тема 4. Інтернет та мультимедійні технології

Глобальна структура Інтернет. Історія розвитку мережі Інтернет. Напрями використання мережі Інтернет у готельно-ресторанному бізнесі. Характеристика готельних та ресторанних серверів. Інтегровані комунікаційні мережі і єдиний інформаційний простір. Пошук інформації в Інтернет; інформаційні ресурси в Інтернет. Оперативний обмін професійною інформацією в сфері готельно-ресторанного бізнесу. Класифікація і структура

Інтернет-ресурсів у сфері готельно-ресторанного бізнесу. Можливості використання Інтернет-ресурсів у готельно-ресторанному бізнесі. Інтернет-Провайдери і їх магістральні мережі. Види WEB-сайтів готелів та ресторанів.

Загальна інформація про мультимедійні технології. Цифрові формати зображень. Цифрові формати звуку. Носії електронної інформації. Використання мультимедійних технологій у готельно-ресторанному бізнесі: електронні каталоги; презентації; рекламні матеріали.

Тема 5. Інтернет-реклама та технології віртуальної реальності в готельно-ресторанному бізнесі

Створення і використання Інтернет-реклами в готельно-ресторанному бізнесі. Методи досягнення високих позицій у пошукових системах. Страхове і грошово-фінансове забезпечення готельно-ресторанного бізнесу. Поняття «віртуальна реальність». Властивості віртуальної реальності. Технології і технічні пристосування віртуальної реальності. Віртуальні тури готелями, ресторанами. Переваги впровадження віртуальних технологій. Типи систем віртуальної реальності. Віртуальні подорожі та екскурсії. Система е-консьержа.

Тема 6. Глобальні комп'ютерні системи бронювання

Системи бронювання та резервування: «Amadeus», «Galileo», «Worldspan», «Sabre». Критерії вибору системи бронювання. Глобальні комп'ютерні мережі. Електронна комерція в готельному та ресторанному бізнесі. Системи інтернет-бронювання житла Booking.com, Airbnb, HostelWorld, Couchsurfing. Система попереднього запису для ресторанів SimplyBook.me.

Тема 7. Автоматизовані системи управління готельно-ресторанним комплексом

Основні поняття та функції туристичної інформаційної системи підприємства. Вибір та розробка системи управління туристичними продуктами. Налагодження роботи з клієнтами та посередниками. Автоматизовані робочі місця (АРМ), адаптовані до виконання специфічних функцій відповідних фахівців. Зарубіжні пакети управління туристичними фірмами. Система автоматизації готелів «Hotel 2000». Fidelio Suite8, Eritome PMS, OPERA Enterprise Solution, Едельвейс.

Тема 8. Вітчизняні системи управління готелями та ресторанами

Призначення інтегрованих систем управління «ПАРУС-Готель» та «ПАРУС-Ресторан». Можливості автоматизації бізнес-процесів під час використання систем ProHotel та SimpleHotel, програмного комплексу «B52. Готель», систем UNISYSTEM Отель, Intellect Style-Отель. Клас готельних систем, на основі продуктів «1С» («1С: Підприємство 8. Готель»).

4.2 Структура навчальної дисципліни за формами навчання

Теми дисципліни	Обсяг у годинах																							
	денна форма												заочна форма											
	повна						скорочена						повна						скорочена					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі					усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		Л	СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС		Л	СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС		Л	СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС		Л	СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС
Тема 1. Основні напрями розвитку інформаційних систем та технологій	18	1				17							21	1				20						
Тема 2. Апаратне і програмне забезпечення інформаційних технологій	20	1		4		15							22	1		2		19						
Тема 3. Робота з інформаційними БД	21	2		4		15							21	1				20						
Тема 4. Інтернет та мультимедійні технології	23	2		6		15							22	1		2		19						
Тема 5. Інтернет-реклама та технології віртуальної реальності в готельно-ресторанному бізнесі	23	2		6		15							23	1		2		20						
Тема 6. Глобальні комп'ютерні системи бронювання	23	2		6		15							22	1		2		19						
Тема 7. Автоматизовані системи управління готельно-ресторанним комплексом	26	2		8		16							24	2		2		20						
Тема 8. Вітчизняні системи управління готелями та ресторанами	26	2		8		16							25	2		4		19						
Усього годин / кредитів ECTS	180/6	14		42		124							180/6	10		14		156						

Навчальні матеріали з освітнього компоненту доступні на Порталі навчальних ресурсів та інформаційної підтримки освітнього процесу інституту: <http://beta-edu.htei.kh.ua/moodle/course/view.php?id=448>.

5. ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ ЗА ТЕМАМИ

Зміст, порядок виконання та критерії оцінювання самостійної роботи студентів наведено на Порталі навчальних ресурсів та інформаційної підтримки освітнього процесу інституту: <http://beta-edu.htei.kh.ua/moodle/mod/book/view.php?id=1670>.

Організація самостійної роботи студентів регламентується наступними нормативними документами:

- Положенням про самостійну роботу студентів Харківського торговельно-економічного інституту КНТЕУ;
- Положенням про організацію освітнього процесу у Харківському торговельно-економічному інституті КНТЕУ.

Для самостійного вивчення студентам пропонуються наступні питання:

Тема 1. Основні напрями розвитку інформаційних систем та технологій.

Вивчення та доповнення матеріалу лекційних занять, робота з Інтернет-джерелами, опрацювання рекомендованої літератури. Питання для самостійного опрацювання:

1. Інформатизація суспільства. Національна програма інформатизації України.
2. Клієнт-серверна і файл-серверна технології.

Тема 2. Апаратне і програмне забезпечення інформаційних технологій

Вивчення та доповнення матеріалу лекційних занять, робота з Інтернет-джерелами, опрацювання рекомендованої літератури. Підготовка до виконання практичної роботи 1 «Робоче середовище MS Word».

Питання для самостійного опрацювання:

1. Створення та редагування в MS Word таблиць, формул та зображень.
2. Робота зі списками. Форматування сторінки.
3. Введення математичних формул та рівнянь. Редактор формул

Тема 3. Робота з інформаційними базами даних

Вивчення та доповнення матеріалу лекційних занять, робота з Інтернет-джерелами, опрацювання рекомендованої літератури. Підготовка до виконання практичної роботи 2 «Основи роботи в програмі Excel».

Питання для самостійного опрацювання:

1. Використання у формулах функцій. Майстер функцій. Логічні, математичні та статистичні функції.
2. Створення запитів та звітів.

Тема 4. Інтернет та мультимедійні технології

Вивчення та доповнення матеріалу лекційних занять, робота з Інтернет-джерелами, опрацювання рекомендованої літератури. Підготовка до

виконання практичних робіт 3 «Розробка презентації готельно-ресторанного комплексу» та 4 «Технологія пошуку та обробки інформації щодо шаблонів розміщення та харчування в мережі Internet».

Питання для самостійного опрацювання:

1. Етапи підготовки презентацій.
2. Особливості представлення графічних об'єктів на слайдах.
3. Порівняльний аналіз світових пошукових систем.

Тема 5. Інтернет-реклама та технології віртуальної реальності в готельно-ресторанному бізнесі

Вивчення та доповнення матеріалу лекційних занять, робота з Інтернет-джерелами, опрацювання рекомендованої літератури. Підготовка до виконання практичних робіт 5 «Підготовка та аудіо супровід віртуальної ознайомлення з готельно-ресторанним комплексом» та 6 «Конструювання сайту готельно-ресторанного комплексу з використанням онлайн-систем»

Питання для самостійного опрацювання:

1. Розміщення графіки на web-сторінці, створення таблиці на web-сторінці. Побудова гіпертекстових зв'язків.
2. Порівняння світового та вітчизняного досвіду використання віртуальних подорожей в туристичному бізнесі.

Тема 6. Глобальні комп'ютерні системи бронювання

Вивчення та доповнення матеріалу лекційних занять, робота з Інтернет-джерелами, опрацювання рекомендованої літератури. Підготовка до виконання практичної роботи 7 «Використання комп'ютерних систем бронювання під час обслуговування клієнта»

Питання для самостійного опрацювання:

1. Розвиток і поширення комп'ютерних систем резервування в Україні.
2. Переваги і недоліки використання різних комп'ютерних систем бронювання.

Тема 7. Автоматизовані системи управління готельно-ресторанним комплексом

Вивчення та доповнення матеріалу лекційних занять, робота з Інтернет-джерелами, опрацювання рекомендованої літератури. Підготовка до виконання практичної роботи 8 «Основи роботи з системою «ПАРУС» Під'єднання до бази даних. Вивчення інтерфейсу програми»

Питання для самостійного опрацювання:

1. Переваги та недоліки застосування АСУ в готельно-ресторанному бізнесі.
2. CRM-система (управління відносинами з клієнтами).

Тема 8. Вітчизняні системи управління готелями та ресторанами

Вивчення та доповнення матеріалу лекційних занять, робота з Інтернет-джерелами, опрацювання рекомендованої літератури. Підготовка до

виконання практичних робіт 9 ««Основи роботи з системою «ПАРУС-Готель. Створення та редагування номерного фонду. Операції з картками гостей» та 10 ««Основи роботи з системою «ПАРУС-Ресторан». Створення калькуляційних карт та типових меню».

Питання для самостійного опрацювання:

2. Новітнє вітчизняне спеціалізоване програмне забезпечення в туристичному бізнесі.

3. Сучасні онлайн-сервіси, що надають послуги автоматизованого управління клієнтськими базами.

6. ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ, ПЕРЕДБАЧЕНІ НАВЧАЛЬНИМ ПЛАНОМ

В рамках навчальної дисципліни «Інформаційні системи та технології в готельному та ресторанному бізнесі» виконання курсової роботи студентами не передбачено.

7. ФОРМИ ТА МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ

	Рейтингові оцінки	Макс. бали за формами навчання	
		денна	заочна
1	Поточний контроль	60	60
1.1	<i>Тема 1. Основні напрями розвитку інформаційних систем та технологій</i>		
	Підготовка аналітичної доповіді	2	
1.2	<i>Тема 2. Апаратне і програмне забезпечення інформаційних технологій</i>		
	Практична робота 1.	5	10
1.3	<i>Тема 3. Робота з інформаційними базами даних</i>		
	Практична робота 2.	5	
1.4	<i>Тема 4. Інтернет та мультимедійні технології</i>		
	Практична робота 3.	6	10
	Практична робота 4.	6	
1.5	<i>Тема 5. Інтернет-реклама та технології віртуальної реальності в готельно-ресторанній справі</i>		
	Практична робота 5.	6	10
	Практична робота 6.	6	
1.6	<i>Тема 6. Глобальні комп'ютерні системи бронювання</i>		
	Практична робота 7.	6	10
1.7	<i>Тема 7. Автоматизовані системи управління готельно-ресторанним комплексом</i>		
	Практична робота 8.	6	10
1.8	<i>Тема 8. Вітчизняні системи управління готелями та ресторанами</i>		
	Практична робота 9.	6	10
	Практична робота 10.	6	
2	Підсумковий семестровий контроль (письмова екзаменаційна робота)	40	40
2.1	Завдання на оцінювання теоретичних знань (комп'ютерне тестування)	10	10
2.2	Завдання на оцінювання практичних навичок	20	20
2.3	Завдання на оцінювання професійних вмінь	10	10
3	Оцінка з дисципліни	100	100

8. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

8.1. Основні джерела інформації

1. Інформаційні технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі : підручник / За редакцією доктора технічних наук М. К. Сукача. – К. : Видавництво Ліра-К, 2017. – 768 с.

2. Скопень М. М. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: підручник / М. М. Скопень [та інші]. – Київ «Видавництво Ліра-К», 2017. – 764 с.

8.2. Додаткові джерела інформації

3. Кузьмін О. Є. Формування і використання інформаційної системи управління економічним розвитком підприємства: монографія. Видавництво національного університету «Львівська політехніка», 2016. – 386 с.

4. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес : теорія та практика. Навчальний посібник – Київ : Центр навчальної літератури, 2019. – 472 с

5. Оксанич П. А. Інформаційні системи і технології маркетингу : навчальний посібник // П. А. Оксанич, В. Р. Петренко, О. П. Костенко. – Київ : Професіонал, 2018. – 320 с.

6. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник / Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишнеvsька [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 288 с.

7. Основи інформаційних технологій і систем : підручник / В. А. Павлиш, Л. К. Гліненко, Н. Б. Шаховська. – Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2018. – 620 с.

8. Пінчук Н. С., Галузинський Г. П. Інформаційні системи і технології в маркетингу: навчальний посібник. – Київ: Київський національний торговельно-економічний університет, 2017. – 328 с.

9. Практикум з дисципліни «Технологія готельної справи» / укладач І. В. Безуглий, кандидат економічних наук, доцент. – Чернігів: ЧНТУ, 2017. – 100 с.

10. Сорока П. М. Інформаційні системи і технології в управлінні організацією : Навчальний посібник / П. М. Сорока, В. В. Харченко, Г. А. Харченко – Київ: ЦП «Компринт», 2019. – 518 с.