

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ПРИКАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА**

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Проректор

« ____ » _____ 20__ р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

**«АВТОМАТИЗОВАНІ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ
ТЕХНОЛОГІЧНИМИ ПРОЦЕСАМИ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ
ГОСПОДАРСТВІ»**

Освітньо-професійна програма «Міжнародний готельний бізнес»

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

інститут, факультет : Факультет туризму

Робоча програма навчальної дисципліни «Автоматизовані системи управління технологічними процесами у готельно-ресторанному господарстві» для студентів за Освітньо-професійною програмою «Міжнародний готельний бізнес», спеціальності 241«Готельно-ресторанна справа», 2023. 12 с.

Розробник:

Мендела Євгенія Миколаївна, асистент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи.

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри готельно-ресторанної та курортної справи

Протокол від _____, № ____.

Завідувач кафедри готельно-ресторанної та курортної справи

Клапчук В.М.

____.____.____ р.

Схвалено Науково-методичною радою факультету туризму.

Протокол від « ____ » _____ 20__ р., № ____

Голова

Чорна Л.В.

« ____ » _____ 20__ р.

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 6,0		Вибіркова	
Модулів – 1	Спеціальність (професійне спрямування): <u>241 «Готельно-ресторанна справа»</u> освітня програма: <u>«міжнародний готельний бізнес»</u>	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 2		2-й	2-й
Застосування сучасних цифрових комунікацій у діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства			
Загальна кількість годин – 90		Семестр	
Тижневих годин для денної форми навчання: 4 аудиторних – 60 самостійної роботи студента – 120	Рівень вищої освіти: <u>бакалавр</u>	Лекції	
		30 год.	10 год.
		Практичні, семінарські	
		30 год.	10 год.
		Лабораторні	
		0 год.	0 год.
		Самостійна робота	
		120 год.	160 год.
		Індивідуальні завдання: год.	
Вид контролю: <u>залік</u>			

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

для денної форми навчання – 1/2

для заочної форми навчання – 1/8

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета: формування спеціальних професійних знань у студентів з теоретичних основ автоматизації управління та експлуатації підприємств готельно-ресторанного бізнесу, особливостей функціонування готельних і ресторанних підприємств за допомогою засобів інформаційних технологій та підвищення ефективності їх конкурентоспроможності.

Завданням є: спрямування на формування спеціальних професійних знань у студентів з теоретичних основ автоматизації управління та експлуатації підприємств готельно-ресторанного бізнесу, особливостей функціонування готельних і ресторанних підприємств за допомогою засобів інформаційних технологій та підвищення ефективності їх конкурентоспроможності.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен **знати:**

- сучасне технічне обладнання і програмне забезпечення для ІТ в готельному бізнесі;
- використання прикладних програм і систем автоматизації управління і експлуатації в готельному і ресторанному бізнесі;
- основні поняття інформаційних технологій ІТ;
- використання інформаційних технологій і прикладних програм формування, просування і реалізації готельно-ресторанних послуг;
- використання сучасних інформаційних систем в готельному бізнесі;
- поняття інформаційного простору бізнес-процесів;
- застосування систем управління базами даних у сфері готельного сервісу.

Вміти:

- здійснювати організацію управління сучасними підприємствами готельно-ресторанного бізнесу на основі використання сучасних інформаційних технологій;
- формувати систему менеджменту у підприємствах готельно-ресторанного бізнесу із застосуванням сучасних автоматизованих систем управління;
- застосовувати методики і технології автоматизованого менеджменту та маркетингу, у тому числі виражених у міжнародних стандартах;
- розробляти обслуговуючий технологічний цикл виробництва послуг розміщення з врахуванням інформаційних технологій та автоматизації технологічних процесів;
- проводити ідентифікацію, класифікацію та надання інформації за допомогою програмних і комп'ютерних засобів, локальних і глобальних мереж;
- використовувати сучасні автоматизовані системи управління і технології в готельному та ресторанному бізнесі.

3. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. АВТОМАТИЗОВАНІ ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ.

Тема 1. Автоматизовані інформаційні системи і технології в управлінні якістю готельних та ресторанних послуг. Зміст і процес управління якістю готельних і ресторанних послуг. Специфіка створення інформаційних систем та застосування інформаційних технологій при реалізації принципів управління якістю готельних і ресторанних послуг. Визначення основних напрямів використання інформаційних технологій в управлінні якістю послуг. Застосування автоматизованих систем управління для підвищення якості готельно-ресторанних послуг

Тема 2. Види сучасних автоматизованих інформаційних технологій в готельному і ресторанному бізнесі. Поняття про нові автоматизовані інформаційні технології. Технологія баз даних (БД) і систем керування БД(СУБД). Технологія баз знань (БЗ) і експертних систем (ЕС). Технологія електронної пошти й телекомунікації. Технологія автоматизованих систем (АС) і автоматизованих робочих місць (АРМ). Технології комп'ютерного (комп'ютеризованого) офісу.

Тема 3. Сучасні автоматизовані інформаційні технології у готельному бізнесі. Інформація й інформаційна сфера сервісної діяльності. Інтегрована система автоматизованих інформаційних технологій. Загальна схема інформаційної системи.

Тема 4. Автоматизація роботи служби прийому та розміщення підприємств готельного бізнесу. Особливості автоматизації роботи служби прийому та розміщення. Функціональні можливості автоматизації процесу обслуговування гостя – від бронювання до розрахунку і виселення.

Тема 5. Автоматизація процесу бронювання на підприємстві готельного бізнесу. Автоматизація роботи служби бронювання. Створення нової броні. Створення броні “від стійки”. Створення “швидкої броні”. Особливості пошуку броней у системі. Використання розширеного пошуку броней. Внесення змін в існуючу бронь. Особливості заповнення вкладок броні гостя у системі. Особливості формування індивідуального бронювання. Групове бронювання: формування інформації про групу з врахуванням документообігу готелю, відслідковування всіх стадій роботи над контрактом, робота із сіткою номерів.

Змістовий модуль 2. АВТОМАТИЗАЦІЯ ПРОЦЕСУ СИСТЕМИ БРОНЮВАННЯ ТА ЇХ РОЛЬ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ.

Тема 1. Автоматизація процесу управління номерним фондом підприємства готельного бізнесу. Ведення у системі інформації по персоналу служби. Внесення даних по покоївкам. Налаштування змін, розподілу завдань та облік часу прибирання. Налаштування часу поточного прибирання після виїзду гостя. Автоматизація процесу зміни статусів номерів. Способи зміни статусу номерів. Використання додаткових статусів: ранній заїзд/пізній виїзд. Ведення обліку робіт та формування звітності.

Тема 2. Сучасні автоматизовані системи бронювання і резервування в готельно-ресторанному бізнесі. Історія розвитку електронних систем бронювання. Характеристика систем бронювання. Розробка локальної системи бронювання готельно-ресторанних послуг. Глобальні системи бронювання.

Тема 3. Застосування Internet-технологій у готельно-ресторанному господарстві. Електронні канали маркетингу та реклами у готельному та ресторанному бізнесі в мережі Internet. Методи проведення та оцінювання рекламної кампанії в Internet. Засоби підвищення рекламної ефективності в Internet. Основні функції Web-вузла готелю та ресторану. Сучасні системи Internet-бронювання.

Тема 4. Інтегровані системи інформаційних технологій у готельно-ресторанному бізнесі. Інтегровані системи управління готельним та ресторанним комплексами. Принципи побудови інтегрованих систем інформаційних технологій. Системи інтеграції бухгалтерських програм. Системи-інтеграції контрольно-касових апаратів.

Тема 5. Роль інформаційних технологій та систем в готельно-ресторанному бізнесі. Роль інформаційних технологій в готельному бізнесі. Знати роль інформаційних технологій в ресторанному бізнесі.

4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма						заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	с	лаб.	інд.	с.р.		л	с	лаб.	інд.	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 1												
Змістовий модуль 1. АВТОМАТИЗОВАНІ ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ.												

Тема 1. Автоматизовані інформаційні системи і технології в управлінні якістю готельних та ресторанних послуг	14	2	2	0	0	10	20	2	2	0	0	16
Тема 2. Види сучасних автоматизованих інформаційних технологій в готельному і ресторанному бізнесі	14	2	2	0	0	10	20	2	2	0	0	16
Тема 3. Сучасні автоматизовані інформаційні технології у готельному бізнесі	14	2	2	0	0	10	16	0	0	0	0	16
Тема 4. Автоматизація роботи служби прийому та розміщення підприємств готельного бізнесу.	18	4	4	0	0	10	16	0	0	0	0	16
Тема 5. Автоматизація процесу бронювання на підприємстві готельного бізнесу.	18	4	4	0	0	10	20	2	2	0	0	16
Разом за змістовим модулем 1	78	14	14	0	0	50	92	6	6	0	0	80
Змістовий модуль 2. АВТОМАТИЗАЦІЯ ПРОЦЕСУ СИСТЕМИ БРОНЮВАННЯ ТА ЇХ РОЛЬ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ.												
Тема 1. Автоматизація процесу управління номерним фондом підприємства готельного бізнесу.	18	2	2	0	0	14	16	0	0	0	0	16
Тема 2. Сучасні автоматизовані системи бронювання і резервування в готельно-ресторанному бізнесі	18	2	2	0	0	14	20	2	2	0	0	16
Тема 3. Застосування Internet-технологій у готельно-ресторанному господарстві.	22	4	4	0	0	14	16	0	0	0	0	16
Тема 4. Інтегровані системи інформаційних технологій у готельно-ресторанному бізнесі.	22	4	4	0	0	14	16	0	0	0	0	16
Тема 5. Роль інформаційних технологій та систем в	22	4	4	0	0	14	20	2	2	0	0	16

готельно-ресторанному бізнесі.												
Разом за змістовим модулем 2	102	16	16	0	0	70	88	4	4	0	0	80
Усього годин	180	30	30	0	0	120	180	10	10	0	0	160
Модуль 2												
ІНДЗ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Усього годин	180	30	30	0	0	120	180	10	10	0	0	160

5. Теми семінарських занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Автоматизовані інформаційні системи і технології в управлінні якістю готельних та ресторанних послуг	4
2	Види сучасних автоматизованих інформаційних технологій в готельному і ресторанному бізнесі	4
3	Сучасні автоматизовані інформаційні технології у готельному бізнесі	4
4	Автоматизація роботи служби прийому та розміщення підприємств готельного бізнесу.	4
5	Автоматизація процесу бронювання на підприємстві готельного бізнесу	4
6	Автоматизація процесу управління номерним фондом підприємства готельного бізнесу	2
7	Сучасні автоматизовані системи бронювання і резервування в готельно-ресторанному бізнесі	2
8.	Застосування Internet-технологій у готельно-ресторанному господарстві.	2
9.	Інтегровані системи інформаційних технологій у готельно-ресторанному бізнесі.	2
10.	Роль інформаційних технологій та систем в готельно-ресторанному бізнесі.	2
Всього:		30

6. Теми практичних занять (не передбачені)

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1		

7. Теми лабораторних занять (не передбачені)

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1		

8. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин

1.	Автоматизовані інформаційні системи і технології в управлінні якістю готельних та ресторанних послуг	12
2.	Види сучасних автоматизованих інформаційних технологій в готельному і ресторанному бізнесі	12
3.	Сучасні автоматизовані інформаційні технології у готельному бізнесі	12
4.	Автоматизація роботи служби прийому та розміщення підприємств готельного бізнесу	12
5.	Автоматизація процесу бронювання на підприємстві готельного бізнесу	12
6.	Автоматизація процесу управління номерним фондом підприємства готельного бізнесу	12
7.	Сучасні автоматизовані системи бронювання і резервування в готельно-ресторанному бізнесі	10
8.	Застосування Internet-технологій у готельно-ресторанному господарстві.	12
9.	Інтегровані системи інформаційних технологій у готельно-ресторанному бізнесі.	14
10.	Роль інформаційних технологій та систем в готельно-ресторанному бізнесі.	12
Всього:		120

9. Індивідуальні завдання

1. Характеристики комп'ютерних систем бронювання й резервування.
2. Історія створення Глобальних мереж дистрибуції.
3. Етапи автоматизації готелю.
Види програмного забезпечення та їх функції.
5. Програмні модулі для автоматизації роботи готельного підприємства.
6. Загальні схеми технології бронювання місць у готелях.
7. Організація автоматизованої служби бронювання.
8. Організація автоматизованої служби резервування.
9. Автоматизація управління готельним підприємством.
10. Види програмного забезпечення та їх функції.
11. Програмні модулі для автоматизації роботи ресторанного підприємства.
12. Інформаційні системи та технології управління ресторанами.
13. Автоматизація управління готельним підприємством.
14. Етапи автоматизації ресторанного підприємства.
15. Види програмного забезпечення та їх функції.
16. Програмні модулі для автоматизації роботи ресторанного підприємства
17. Поняття електронного бізнесу.
18. Інтернет як засіб просування в готельно-ресторанній справі.
19. Інформаційні потоки в системі управління готельно-ресторанним закладом.

20. Основні напрямки використання Інтернету в готельно-ресторанній справі.

21. Функціональні можливості Web-сайтів підприємств готельно-ресторанного бізнесу

22. Мобільні додатки в сфері послуг.

23. Інформаційне та програмне забезпечення роботи з клієнтами. Вибір програмного забезпечення.

24. Автоматизація побудови типової форми документа.

25. CRM-системи в роботі підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

10. Методи навчання

Навчальна лекція з ілюстрацією

Як один з словесних методів навчання навчальна лекція припускає усне викладення матеріалу, що відрізняється великою ємністю, великою складністю логічних побудов, образів, доказів і узагальнень.

В ході лекції використовуються прийоми усного викладення інформації, підтримання уваги протягом тривалого часу, активізації мислення слухачів, прийоми забезпечення логічного запам'ятовування, переконання, аргументації, доказів, класифікації, систематизації і узагальнення.

Робота з літературою

Семінарські заняття

1. **Бесіда.** Метод бесіди припускає розмову викладача зі студентами. Бесіда проводиться з допомогою ретельно продуманої системи питань, що поступово підводять студентів до засвоєння системи фактів, нового поняття або закономірності.

В ході застосування методу бесіди використовуються прийоми порушення питань (основних, додаткових, навідних і ін.), обговорення відповідей і думок студентів, корегування їх відповідей, прийоми формулювання висновків з бесіди.

2. **Практична робота.**

3. **Презентації.** Підготовка доповідей та презентацій за темами семінарських занять.

11. Методи контролю

1) усне опитування на семінарських заняттях;

2) письмові контрольні роботи;

3) індивідуальні завдання;

4) письмові завдання та усне опитування.

12. Розподіл балів, які отримують студенти

Поточне тестування та самостійна робота										Підсумковий тест	Сума		
Змістовий модуль 2					Змістовий модуль 1								
Поточний контроль, контрольна робота № 1					Поточний контроль, контрольна робота № 2					Самостійна робота	Залік		
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10				
25					25					10	0	40	100

Виконання курсової роботи (не передбачена)

Пояснювальна записка	Ілюстративна частина	Захист роботи	Сума

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
80 – 89	B	добре	
70 – 79	C		
60 – 69	D	задовільно	
50 – 59	E		
26 – 49	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-25	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

13. Методичне забезпечення

1. Безсмертнюк Т. П., Гринасюк А. Р. Використання хмарних технологій в автоматизації діяльності підприємств готельного господарства. Society and science. Problems and prospects : матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції, 25–28 січня 2022 р. Лондон, Англія. С. 616–618.

2. Гаврилов В. П. Інформаційні системи і технології в туризмі : навчальний посібник для студентів напряму підготовки 6.140103. ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2016. 168 с.

3. Гордієнко І. В. Інформаційні системи і технології в менеджменті : навч.-метод. посібник для самост. вивч. дисц. К.: КНЕУ, 2003. 259 с.

14. Рекомендована література

4. Гринасюк А. Р., Безспертнюк Т. П. Використання POS-системи «Poster» у процесі професійної підготовки студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа». Society and science. Problems and prospects : матеріали III Міжнародної науковопрактичної конференції, 25–28 січня 2022 р. Лондон, Англія. С. 621–622.

5. Гринасюк А. Р. Організація викладання дисципліни «Інформаційні системи і технології в туризмі та готельно-ресторанній справі». Modern trends of scientific evelopment: матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції, 18–21 січня 2022 р., Ванкувер, Канада. С. 495–497. DOI: 10.46299/ISG.2022.I.II

6. Гужва В. М. Інформаційні системи і технології на підприємствах. К.: Видво КНЕУ, 2010.

7. Журавльова І. В., Чен Р. М. Інформаційні системи міжнародного бізнесу : навч. посібн. Харків : Вид. ХНЕУ, 2006., 452 с.

8. Іванов В. Г., Карасюк В. В., Гвозденко М. В. Основи інформатики та обчислювальної техніки: підручник. Х. : Право, 2012. 312 с.

9. Карпенко С. Г., Іванов Є. О. Основи інформаційних систем і технологій : навч. посіб. К.: МАУП, 2012. 264 с.

10. Матвієнко О. В., Бородіна І Л. Internet-технології: проектування Webсторінки: Навч. посіб. К.: Центр навчальної літератури, 2016. 154 с.

11. Пінчук Н. С., Галузинський Г. П., Орленко Н. С. Інформаційні системи і технології в маркетингу : навч. посіб. – 2-ге вид. перероб. і доп. К. : КНЕУ, 2003. 352 с.

12. Плєскач В. Л., Рогушина Ю. В., Кустова Н. П. Інформаційні технології та системи. К. : Книга, 2004. 519 с.

13. Ситник В. Ф. Системи підтримки прийняття рішень : навч. посібн.: КНЕУ, 2004. 614 с.

14. Скопень М. М. Комп'ютерні інформаційні технології в туризмі: Навч. посіб. К.: КОНДОР, 2017. 302 с.

15. Шило С. Г., Щербак Г. В., Огурцова К. В. Інформаційні системи та технології : навчальний посібник. Х. : Вид. ХНЕУ, 2013. 220 с.

16. Юринєць В. Є., Юринєць Р. В. Інформаційні системи управління персоналом, діловодства і документообігу : навч. посіб. Л. : Тріада плюс, 2008. 628 с.

15. Інформаційні ресурси

1. Автоматизовані системи управління підприємствами URL: https://tourlib.net/statti_ukr/chkhalo.htm

2. Автоматизація технологічного процесу в готельному господарстві URL: <http://surl.li/fohqqt>

3. Використання автоматизованих систем управління на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу URL: <http://surl.li/fohrd>