

**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
«ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ 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 «Інформаційні технології 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 інформаційних технологій у діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства			
Загальна кількість годин – 180		Семестр	
Тижневих годин для денної форми навчання: 6 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: набуття студентами загальних і фахових компетентностей, що забезпечує відповідні програмні результати навчання, завдяки формуванню у студентів необхідного рівня теоретичних та практичних професійних знань з використання інформаційних технологій у своїй професійній діяльності та набуття ними практичних навичок з впровадження та застосування сучасних інформаційних технологій у діяльності підприємств ресторанного та готельного бізнесу.

Завданням є: вивчення сутності інформаційних систем та технологій для готельного бізнесу, виявлення методологічних і організаційних основ їх організації та застосування для отримання ефективних результатів діяльності.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен знати:

- аналіз ресурсів, процесів і результатів діяльності підприємства та його підрозділів;
 - застосування систем управління базами даних у сфері готельного сервісу;
 - розробки інформаційної бази і її використання;
 - використання сучасних інформаційних систем в готельній індустрії;
 - використання інформаційних технологій і прикладних програм формування, просування і реалізації готельно-ресторанних послуг;
 - використання прикладного програмного забезпечення в соціально-культурному сервісі;
- використання прикладних програм і систем автоматизації управління і експлуатації в готельному і ресторанному бізнесі; основні поняття інформаційних технологій ІТ.

Вміти:

- формувати агентську мережу, банк постійних клієнтів за допомогою комп'ютерних засобів, локальних і глобальних мереж;
- проводити ідентифікацію, класифікацію та надання інформації за допомогою програмних і комп'ютерних засобів, локальних і глобальних мереж;
- проводити дослідження кон'юнктури ринку та можливостей підприємства готельної галузі використовуючи засоби інформаційних технологій;
- використовувати спеціалізоване програмне забезпечення в професійній та науковій діяльності;
- використовувати сучасні інформаційні системи і технології в готельному та ресторанному бізнесі.

3. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ ТА ТЕХНОЛОГІЇ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ.

Тема 1. Інформаційні системи та технології: сучасний стан, роль у бізнесі, тенденції розвитку. Класифікація інформаційних технологій. Інформаційні технології в управлінні ресторанним бізнесом. Поняття інформаційної системи. Інформаційна система як об'єкт управління. Структура інформаційної системи.

Тема 2. Характеристика сучасних інформаційних технологій в ресторанному та готельному бізнесі. Сутність і значення інформаційних систем в організації роботи закладів ресторанного та готельного бізнесу. Особливості застосування інформаційних систем в організації роботи закладів ресторанного та готельного бізнесу. Класифікація інформаційних технологій у системах управління підприємствами ресторанного та готельного бізнесу.

Тема 3. Комп'ютерні мережі та технології. Принципи побудови комп'ютерних мереж та вмiти використовувати можливості інтернету у сфері готельно-ресторанного бізнесу

Тема 4. Мережеві інформаційні технології. Сучасні комунікаційні системи. Основні функції мережевих інформаційних технологій. Практичне використання сучасних комунікаційних систем.

Змістовий модуль 2. ПОНЯТТЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО МАРКЕТИНГУ ТА ЙОГО РОЛЬ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ.

Тема 1. Реклама готельного бізнесу в Інтернеті. Перспективи розвитку інформаційного маркетингу. Поняття реклами, її цілі, види, риси та функції. Реклама в Інтернеті. Поняття інформаційного маркетингу та його роль у готельно - ресторанному бізнесі.

Тема 2. Сучасні системи електронного бронювання та резервування. Види систем комплексного бронювання та резервування. Види комплексних систем обслуговування замовлень. Практичні вимоги до функціоналу та інтерфейсу систем бронювання.

Тема 3. Корпоративні інформаційні системи. Поняття, види та основні принципи функціонування корпоративних інформаційних систем.

Тема 4. Інформаційні системи менеджменту готельного бізнесу.
Система інформаційного менеджменту в готелях та інших засобах розміщення. Реалізація інформаційної системи.

Тема 5. Текстові документи та їх обробка. Знати, розрізняти та вміти використовувати основні типи текстових документів, розуміти можливості текстових редакторів

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. ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ ТА ТЕХНОЛОГІЇ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ.												
Тема 1. Інформаційні системи та технології: сучасний стан, роль у бізнесі, тенденції розвитку.	20	2	2	0	0	16	20	2	2	0	0	16
Тема 2. Характеристика сучасних інформаційних технологій в ресторанному та готельному бізнесі.	18	2	2	0	0	14	18	-	-	0	0	18
Тема 3. Комп'ютерні мережі та технології.	22	4	2	0	0	16	22	2	2	0	0	18
Тема 4. Мережеві інформаційні технології. Сучасні комунікаційні системи.	20	2	4	0	0	14	20	2	2	0	0	16
Разом за змістовим модулем 1	80	10	10	0	0	60	80	6	6	0	0	68
Змістовий модуль 2. ПОНЯТТЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО МАРКЕТИНГУ ТА ЙОГО РОЛЬ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ.												
Тема 1. Реклама готельного бізнесу в Інтернеті. Перспективи розвитку	20	4	4	0	0	12	20	-	-	0	0	20

інформаційного маркетингу.													
Тема 2. Сучасні системи електронного бронювання та резервування.	20	4	4	0	0	12	20	2	2	0	0	16	
Тема 3. Корпоративні інформаційні системи.	20	4	4	0	0	12	20	-	-	0	0	20	
Тема 4. Інформаційні системи менеджменту готельного бізнесу.	20	4	4	0	0	12	20	-	-	0	0	20	
Тема 5. Текстові документи та їх обробка	20	4	4	0	0	12	20	2	2	0	0	16	
Разом за змістовим модулем 2	100	20	20	0	0	60	100	4	4	0	0	92	
Усього годин	180	30	30	0	0	120							
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	Інформаційні системи та технології: сучасний стан, роль у бізнесі, тенденції розвитку.	2
2	Характеристика сучасних інформаційних технологій в ресторанному та готельному бізнесі.	2
3	Комп'ютерні мережі та технології.	2
4	Мережеві інформаційні технології. Сучасні комунікаційні системи.	4
5	Реклама готельного бізнесу в Інтернеті. Перспективи розвитку інформаційного маркетингу.	4
6	Сучасні системи електронного бронювання та резервування.	4
7	Корпоративні інформаційні системи.	4
8	Інформаційні системи менеджменту готельного бізнесу.	4
9	Текстові документи та їх обробка	4
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	Інформаційні системи та технології: сучасний стан, роль у бізнесі, тенденції розвитку.	16
2	Характеристика сучасних інформаційних технологій в ресторанному та готельному бізнесі.	14
3	Комп'ютерні мережі та технології.	16
4	Мережеві інформаційні технології. Сучасні комунікаційні системи.	14
5	Реклама готельного бізнесу в Інтернеті. Перспективи розвитку інформаційного маркетингу.	12
6	Сучасні системи електронного бронювання та резервування.	12
7	Корпоративні інформаційні системи.	12
8	Інформаційні системи менеджменту готельного бізнесу.	12
9	Текстові документи та їх обробка	12
Всього:		120

9. Індивідуальні завдання

1. Інформаційні системи в готельному господарстві: сучасний стан та тенденції розвитку.
2. Поняття інформаційної системи та технології.
3. Аналіз особливостей використання інформації у готельному господарстві.
4. Організація інформаційної системи (ІС) для середовища підприємств готельно-ресторанної справи.
5. Застосування ІС для підвищення ефективності підприємства готельно-ресторанного господарства.
6. Проведення методики оцінки інформаційних систем та технологій для підприємств готельно-ресторанного бізнесу.
7. Поняття, класифікація, кількісна та якісна характеристика, що впливають на формування ціни послуг, потреби в ресурсах.
8. Основні функції мережевих інформаційних технологій.
9. Сучасні комунікаційні системи.
10. Практичне використання сучасних комунікаційних систем.
11. Поняття реклами, її цілі, види, риси та функції.
12. Реклама в Інтернеті.
13. Поняття інформаційного маркетингу та його роль у готельно-ресторанному бізнесі.

14. Види систем комплексного бронювання та резервування.
15. Види комплексних систем обслуговування замовлень.
16. Практичні вимоги до функціоналу та інтерфейсу систем бронювання.
17. Поняття, види та основні принципи функціонування корпоративних інформаційних систем.
18. Інформаційна система управління взаєминами з клієнтами Microsoft Dynamics CRM.
19. Етапи автоматизації документообігу на підприємстві.
20. Автоматизація документообігу на підприємстві та хмарні технології.
21. Система інформаційного менеджменту в готелях та інших засобах розміщення.
22. Реалізація інформаційної системи.
23. Можливості інформаційних систем для реалізації задач менеджменту підприємства готельного господарства («ПарусГотельне господарство», «Парус-Готель»).
24. HR-системи та їх функції.
25. Види HR-систем.
26. Особливості автоматизації діяльності у сфері управління персоналом підприємств готельного господарства.
27. Принципи моделювання бізнес-процесів за допомогою інформаційних технологій.
28. Моделі електронного бізнесу та е-комерції, їх застосування у готельному господарстві.
29. Стандарти в проектуванні та експлуатації інформаційних систем.
30. Корпоративні стандарти та функції.

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					Самостійна робота			За лік
Поточний контроль, контрольна робота № 1				Поточний контроль, контрольна робота № 2								
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9				
35				40					5	0	20	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 проєкту (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. Федосова К. С., Тележенко Л. М. Сучасні інформаційні технології у готельному і ресторанному бізнесі. Одеса : ТЕС, 2016. 264 с.

14. Рекомендована література

1. Архіпов В. В., Русавська В. А. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : навч. посіб. Вид. 2-ге, переробл. і допов. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 342 с.

2. Мельниченко С. В. Інформаційні технології у туристичній індустрії : підручник. Київ : КНТЕУ, 2011. 280 с.

3. Несходовський І. С. Інформаційні системи і технології фінансового контролю : навч. посіб. Київ : КНТЕУ, 2011. 231 с.

4. Плескач В. Л., Затонацька Т. Г. Інформаційні системи і технології на підприємствах : підручник. Київ : Знання, 2011. 718 с.

5. Пономаренко В. С. Інформаційні системи і технології в економіці : навч. посіб. Київ : Академія, 2015. 685 с.

6. Артеменко О., Сукач М., Хрущ Л., Скопень М. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі : підручник / Київ : Ліра К, 2018. 764 с.

7. Томашевський О. М., Цегелик Г. Г., Вітер М. Б., Дубук В. І. Інформаційні технології та моделювання бізнес процесів : навч. посіб. / Київ : ЦУЛ, 2012. 296 с.

8. Косинський В. І., Швець О. Ф. Сучасні інформаційні технології : навч. посіб. Київ: Знання, 2011. 319 с.

9. Плескач В. Л., Рогушина Ю. В., Кустова Н. П. Інформаційні технології та системи: підручник. Київ : Книга, 2014. 520 с.

10. Войнаренко М. П., Кузьміна О. М., Янчук Т. В. Інформаційні системи і технології в управлінні організацією : навч. посіб. Вінниця : Едельвейс і К, 2015. 496 с.

11. Гаврилов В. П. Інформаційні системи і технології в туризмі : навч. посіб. Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2016. 168 с.

12. Гужва В. М. Інформаційні системи і технології на підприємствах : навч. посіб. Київ : КНТЕУ, 2013. 400 с.

13. Дубчак Л. В. Інформаційні системи та технології на підприємствах. Ірпінь : Нац. акад. ДПС України, 2015. 84 с.

15. Інформаційні ресурси

1. Сайт програмних засобів. URL : www.wwtourbusinessl.com
2. Деякі питання діяльності Державного агентства розвитку туризму. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1162-2019-%D0%BF/>
3. Застосування інформаційних систем управління готелем. URL: <http://dspace.nuft.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/28848/1/2.pdf>