

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



Факультет туризму

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

**«Автоматизовані системи управління технологічними процесами у
готельно-ресторанному господарстві»**

спеціальність: 241 «Готельно-ресторанна справа»
Освітньо-професійна програма «Міжнародний готельний бізнес»
інститут, факультет: Факультет туризму

Затверджено на засіданні
кафедри
Протокол № 1 від 29.08.2023р.

м. Івано-Франківськ – 2023

ЗМІСТ

1. Загальна інформація
2. Опис дисципліни
3. Структура курсу
4. Система оцінювання курсу
5. Оцінювання відповідно до графіку навчального процесу
6. Ресурсне забезпечення
7. Контактна інформація
8. Політика навчальної дисципліни

1. Загальна інформація

Назва дисципліни	Автоматизовані системи управління технологічними процесами у готельно-ресторанному господарстві
Освітньо-професійна програма	Міжнародний готельний бізнес
Спеціалізація	–
Спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа»
Галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
Освітній рівень	Бакалавр. Бакалавр з готельно-ресторанної справи
Статус дисципліни	Вибіркова
Курс/семестр	2/2
Розподіл за видами занять та годинами навчання	Лекції – 30 год. Семінарські заняття – 30 год. Самостійна робота – 120 год.
Мова викладання	Українська
Посилання на сайт дистанційного навчання	

2. Опис дисципліни

<p>Мета курсу: метою вивчення курсу «Автоматизовані системи управління технологічними процесами у готельно-ресторанному господарстві» є 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</p> <p>Цілі курсу: курс «Інформаційні технології у готельному та ресторанному бізнесі» спрямований 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.</p> <p>Компетентності: ЗК 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями. ЗК 04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій. ЗК 05. Здатність працювати в команді. ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.</p> <p>Програмні результати навчання: РН 07. Організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки. РН 11. Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства. РН 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.</p>

3. Структура курсу

№	Тема	Результати навчання	Завдання
1.	Історія впровадження	Роль, сучасний стан та тенденції розвитку автоматизованих інформаційних систем.	Усне опитування, тестування,

	автоматизованих інформаційних технологій у сфері готельно-ресторанного бізнесу	Особливості автоматизованих інформаційних систем підприємств готельного та ресторанного господарства. Складові сучасних автоматизованих інформаційних технологій у системах управління підприємствами готельно-ресторанного господарства. Значення автоматизованих інформаційних технологій у діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу.	навчальна дискусія
2.	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.	Усне опитування, тестування, навчальна дискусія
3.	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. Технології «Робоча група», «Клієнт-Сервер» Технології використання інтегрованих пакетів прикладних програм, машинної графіки та візуалізації, гіпертекстові технології. Засоби й системи мультимедіа (multimedia) і гіпермедіа (hypermedia). Технології віртуальної реальності Case - Технології	Усне опитування, тестування, навчальна дискусія
4.	Сучасні автоматизовані інформаційні технології у сфері гостинності	Інформація й інформаційна сфера сервісної діяльності. Інтегрована система автоматизованих інформаційних технологій. Загальна схема інформаційної системи. CRM – системи у бізнесі.	Усне опитування, тестування, навчальна дискусія
5.	Сучасні автоматизовані інформаційні технології в ресторанному бізнесі	Характеристика ринку автоматизації ресторанного бізнесу. Система R-Keeper. Система IC – Парус: Ресторан. Система TillyPad. Система Z-Cash. Система Магія – Ресторан. Система Астор. Система X-POS. Система ALOHA POS. Система B2 Ресторан	Усне опитування, тестування, навчальна дискусія
6.	Автоматизовані інформаційні технології в готельному бізнесі	Характеристика ринку автоматизації готельного бізнесу. Система «B52 Готель». Система Fidelio. Система ШТРИХ – М: Готель. Едельвейс «UCS Shelter». Система «Інтеротель»: АСУ Готель. Система Libra Hospitality. Система «Інтурсофт»: Hotel 2000. Система Korston Hospitality. Система Парус – Готельне господарство.	Усне опитування, тестування, навчальна дискусія

7.	Програмні продукти автоматизації системи управління підприємств готельного бізнесу	<p>Програмні продукти для підприємств готельно-ресторанного бізнесу на ринку інформаційних систем і технологій: Fidelio Suite 8, Servio HMS, Profit, автоматизована система управління для міжнародних готельних мереж OPERA Enterprise Solution та ін.</p> <p>Функціональні можливості систем Fidelio Suite 8 та OPERA Enterprise Solution.</p> <p>Структура і базові модулі систем. Формування єдиної бази даних по всім гостям, компаніям, турагентствам і іншим партнерам, включаючи історію проживання і статистику. Функції адресної розсилки з персоналізацією. Контроль роботи відділу продажів. Проектні можливості з функцією аналітики. Налаштування тарифів і пакетів. Робота з дебіторською заборгованістю. Гнучка система виписки рахунків. Операції повернення авансу. Ведення оперативного журналу для внутрішнього обміну інформацією. Налаштування системи звітів.</p> <p>Структура і базові модулі систем Servio HMS та Profit. Особливості інтеграції автоматизованої системи управління з основними системами готелю. Система управління ресторанами (POS). Система електронних замків. Система інтерактивного ТВ. Управління АТС. Система тарифікації дзвінків. Система тарифікації доступу в Інтернет. Система автоматичних міні барів. Система обробки платіжних карт. Вивантаження в бухгалтерську систему. Мобільний додаток для планшетів і телефонів.</p>	<p>Усне опитування, тестування, навчальна дискусія</p>
8.	Автоматизація роботи служби прийому та розміщення підприємств готельного бізнесу	<p>Особливості автоматизації роботи служби прийому та розміщення. Функціональні можливості автоматизації процесу обслуговування гостя – від бронювання до розрахунку і виселення.</p> <p>Навігація Профайли Fidelio Suite 8 та OPERA Enterprise Solution. Профайли гостей і організацій. Типи профайлів. Особливості типів профайлів: індивідуал, компанія, турагенство, джерело. Створення і редагування профайлів гостей з використанням базових опцій системи. Ведення обліку профайлів. Використання параметру активний чи неактивний профайл. Принципи пошуку профайлів у системі. Використання прив'язки профайлів. Особливості відображення та використання інформації профайлу при бронюванні і поселенні гостя. Формування у системі звітів за даними профайлів гостей і організацій. Навігація Карта гостя у Servio HMS. Ведення детальної та розширеної карти гостя. Особливості відображення та використання інформації карта гостя при</p>	<p>Усне опитування, тестування, навчальна дискусія</p>

		бронюванні і поселені. Ведення обліку за картами гостя.	
9.	Управління якістю готельно-ресторанних послуг із застосуванням автоматизованих інформаційних технологій	Характеристика основних понять управління якістю готельно-ресторанних послуг. Інформаційні автоматизовані технології у реалізації комплексу взаємодіючих і взаємодоповнюючих вимог, що формують якість готельно-ресторанних послуг. Інформаційні автоматизовані технології у забезпеченні дотримання підприємствами готельно-ресторанного господарства комплексу вимог, що формують якість послуг.	Усне опитування, тестування, навчальна дискусія
10.	Автоматизація процесу бронювання на підприємстві готельного бізнесу	Автоматизація роботи служби бронювання. Можливості навігатора Бронювання у системах Fidelio Suite 8, OPERA Enterprise Solution, Servio HMS. 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. Формування у системі звітів по бронюванню за різними параметрами.	Усне опитування, тестування, навчальна дискусія
11.	Автоматизація процесу управління номерним фондом підприємства готельного бізнесу	Особливості автоматизації процесу управління номерним фондом готелю на прикладі Fidelio Suite 8, ServioHMS. 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.	
12.	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. Провідна глобальна розподільча інформаційна система Amadeus. Інформаційні системи GALILEO, Worldspan, SABRE. Національна система бронювання. Перспективи та проблеми розвитку систем бронювання. Бронювання готельно-ресторанних послуг у режимі on-line.	

4. Система оцінювання курсу

Види навчальної роботи	Максимальна кількість балів
------------------------	-----------------------------

Лекція	0
Семінарське заняття	40
Самостійна робота	20
Проміжний тестовий контроль	40
Максимальна кількість балів	100

5. Оцінювання відповідно до графіку навчального процесу

Види навчальної роботи	Навчальні тижні																	Разом
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
Лекції																		0
Семінарські з-тя		5		5		5		5		5		5		5		5		40
Самостійна р-та															20			20
Проміжний тестовий контроль							20						20					40
Залік																		
Всього за тиждень		5		5		5	20	5		5		5	20	5	25			100

6. Ресурсне забезпечення

Матеріально-технічне забезпечення: мультимедіа
<p align="center">Рекомендована література</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Артеменко О., Сукач М., Хрущ Л., Скопень М.. Інформаційні системи і технології в готельно –ресторанному та туристичному бізнесі: підручник: Ліра. К. 2018. 764 с. 2. Войнаренко М.П., Кузьміна О.М., Янчук Т.В.. Інформаційні системи і технології в управлінні організацією: навч. посіб. для студентів ВНЗ. Вінниця : Едельвейс і К, 2015. 496 с. 3. Гаврилов В. П. Інформаційні системи і технології в туризмі: навч. посіб. Харків: ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2016. 168 с. 4. Гоблик-Маркович Н.М., Ільтьо Т.І. Забезпечення економічної безпеки на підприємствах ресторанного господарства. Економіка та суспільство. МДУ. 2016. Вип. 6 URL: http://economyandsociety.in.ua/journal-6/13-stati-6/426-goblikmarkovich-n-m-iltyo-t-(дата звернення: 12.01.2022). 5. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі. Підручник О.Артеменко, М.Сукач, Л. Хрущ, М. Скопень, А.Будя Издательство Ліра-К . .2018. с. 764 6. Карімов Г.І. Інформаційні системи і технології в управлінні організаціями: монографія / Дніпродзерж. держ. техн. ун-т. - Дніпродзержинськ: ДДТУ, 2014. 142 с. 7. Мальська М.П. Готельний бізнес: навч. посіб. Київ: Центр навчальної літератури, 2019. 472 с. 8. Олійник В. Інформаційні системи і технології. Львів: Новий світ-2000, 284 с. 9. Скопень М.М., Сукач М.К., Будя О.П., Артеменко О.І., Хрущ Л.А. Інформаційні системи і технології в готельноресторанному та туристичному бізнесі: підручник / За ред. д.т.н., проф. М.К. Сукача. К.: Видавництво Ліра-К, 2016. 768 с. 10. Шаховська Н. Проектування інформаційних систем. Львів: Магнолія 2006, 2016. 360 с. <p align="center">Інформаційні ресурси</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ДСТУ 4268:2003. ПОСЛУГИ ТУРИСТИЧНІ ЗАСОБИ РОЗМІЩУВАННЯ [Електронний ресурс] URL: https://dnaop.com/html/29636/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_4268_2003 2. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів [Електронний ресурс] URL: https://dnaop.com/html/29982/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_4269_2003 3. Медіаграмотність: практичні навички. Безкоштовний онлайн-курс платформи “Prometheus” [Електронний ресурс]. URL: https://courses.prometheus.org.ua/courses/coursev1:CZ+MEDIA102+2018_T3/about

4.	Нативна реклама. Безкоштовний онлайн-курс платформи “Prometeus” [Електронний ресурс]. https://courses.prometeus.org.ua/courses/coursev1:OSCE+NATIVEADS101+2018_T3/about	URL:
5.	Експрес-курс підготовки менеджера з продажу реклами в локальному медіа «з нуля». Безкоштовний онлайн-курс платформи “Prometeus” [Електронний ресурс]. https://courses.prometeus.org.ua/courses/coursev1%3AOSCE%2BSALES101%2B2018_T3/about	URL:
6.	Основи інформаційної безпеки. Безкоштовний онлайн-курс платформи “Prometeus” [Електронний ресурс]. URL: https://edx.prometeus.org.ua/courses/KPI/IS101/2014_T1/about	URL:
7.	Комунікаційні інструменти для побудови репутації / Безкоштовний онлайн-курс платформи “Prometeus” [Електронний ресурс]. URL: https://edx.prometeus.org.ua/courses/NaUKMA/CI101/2014_T1/about	URL:
8.	Цифрові комунікації в глобальному просторі / Безкоштовний онлайн-курс платформи “Prometeus” [Електронний ресурс]. https://courses.prometeus.org.ua/courses/coursev1:Prometeus+ITArts101+2017_T1/about	URL:
9.	Офіційна сторінка порталу ProHotelia для професіоналів готельно-ресторанного бізнесу [Електронний ресурс]. URL: http://prohotelia.com/	

7. Контактна інформація

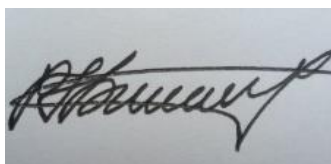
Кафедра	Готельно-ресторанної та курортної справи, вул.Галицька, 201б, ауд.326, URL: https://kgrks.pnu.edu.ua/ , kgrks@pnu.edu.ua
Викладач Гостьові лектори	асис. Румянцева Ірина Богданівна
Контактна інформація викладача	iruna.rumyntceva@pnu.edu.ua

8. Політика навчальної дисципліни

Академічна доброчесність	Атмосферу довіри, взаєморозуміння, взаємоповаги потрібно будувати щоденно. Політика ректорату спрямована на академічну доброчесність, прозорість та законність діяльності. Задля цього розроблено та впроваджено «Положення про запобігання академічного плагіату», «Положення про Комісію з питань етики та академічної доброчесності», «Кодекс честі ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Стефаника» і опубліковано їх на сайті. Викладеними в цих документах принципами (відповідальності, справедливості, академічної свободи, взаємоповаги, безпеки і добробуту, законності) та правилами поведінки студентів і працівників університету, які базують на відповідних законах, й керується кафедра готельно-ресторанної та курортної справи у своїй діяльності. В університеті діє «Гаряча лінія» з ректором, «Телефон довіри», більшість вступних іспитів проводиться за комп'ютерно-тестовими технологіями, а іспит за допомогою онлайн-трансляції можна переглядати у реальному часі. Діяльність кафедри, ректорату з питань запобігання та виявлення корупції здійснюється на основі чинного законодавства України. В університеті академічна доброчесність передбачається за замовчуванням. Це означає, що всі здані роботи є результатом вашої розумової праці та творчості. Якщо ви подали роботу когось іншого, повністю або частково, без належного цитування, завдання не буде прийняте і буде оцінене в 0 балів (без права перездачі).
Пропуски занять	Відпрацювання пропущених занять відбувається у перший день за графіком консультацій викладача з навчальної дисципліни, за винятком поважної причини у студента (документальне підтвердження).

Виконання завдання пізніше встановленого терміну	Завдання, виконані після зазначеного терміну для виконання, не перевіряються, тобто оцінюються в 0 балів, за винятком поважної причини у студента (документальне підтвердження).
Невідповідна поведінка під час заняття	Вирішується згідно чинного законодавства України, Статуту університету. Під час дистанційного навчання у викладача є прохання щодо ввімкнених відео під час онлайн-конференцій.
Відповідь викладача	Відповідь на роботу, яка надіслана на електронну пошту, студент отримує впродовж 48 годин (за винятком вихідних та державних свят). Роботи, надіслані у Viber чи Telegram, також отримують відповідь протягом 48 годин (за винятком вихідних та державних свят). Оцінки дізнатися можна за вимогою за зверненням до викладача (скріншот чи фото).
Додаткові бали	Виставляються під час семінарських занять за участь у конференції з відповідною тематикою чи відповіді на додаткові питання.
Неформальна освіта	Є можливість отримати додаткові бали, пройшовши онлайн-курси на платформах Coursera та ВУМ online, Prometheus, які мають узгоджуватися попередньо з викладачем.

Викладач



Румянцева І.Б.

