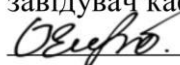


**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
**ФАКУЛЬТЕТ ЕКОНОМІКИ І МЕНЕДЖМЕНТУ**  
**КАФЕДРА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ТА ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ**

ЗАТВЕРДЖЕНО  
на засіданні кафедри готельно-ресторанного  
та туристичного бізнесу  
протокол № 2 від 07.09.2020 р.  
завідувач кафедри  
 Олена ОРЛЕНКО

**ПРОЄКТ СИЛАБУС ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ**  
**ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ГОТЕЛЬНОМУ ТА-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ**

Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа

Галузь знань 24 Сфера обслуговування

Денна форма навчання

Херсон 2020

<b>Назва освітньої компоненти</b>	Інформаційні технології в готельному та ресторанному бізнесі
<b>Викладач (і)</b>	Носова Ірина Олександрівна
<b>Посилання на сайт</b>	<a href="http://www.kspu.edu/About/Faculty/FBP/ChairGenengineerTraining/man.aspx">http://www.kspu.edu/About/Faculty/FBP/ChairGenengineerTraining/man.aspx</a>
<b>Контактний тел..</b>	+380508773944
<b>E-mail викладача:</b>	Nosova.irina5704@gmail.com
<b>Графік консультацій</b>	II семестр Тиждень А,Б Четвер 16.00 – 17.00 Дистанційна форма Ідентифікатор конференції: 926 976 1825 Код доступу: 4ixqVA

## 1. Анотація до курсу

Навчальна дисципліна «Інформаційні технології у готельному та ресторанному бізнесі» складена для здобувачів ступеню вищої освіти освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» та сприяє засвоєнню наступних тем:

### **ІСТОРІЯ РОЗВИТКУ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ**

Історичні етапи розвитку інформаційних технологій у готельно-ресторанному бізнесі. Складові сучасних інформаційних технологій у системах управління підприємствами готельно-ресторанного господарства. Класифікація інформаційних технологій у бізнесі. Значення інформаційних технологій у діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Сучасний стан і перспективи розвитку готельно-ресторанного господарства України

### **СИСТЕМИ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ**

Основні визначення. Зв'язок інформації, даних, знань й розвитку економіки Інформація та інформаційна культура підприємства. Структура й складові інформаційної технології

### **Тема 3. ВИДИ НОВИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ГОТЕЛЬНОМУ І РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ**

Поняття про нові 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

### **ОСОБЛИВОСТІ Й СТРУКТУРА СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ**

Інформація й інформаційна сфера сервісної діяльності. Інтегрована система інформаційних технологій. Загальна схема інформаційної системи. CRM – системи у бізнесі

### **СУЧАСНІ 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

### **СУЧАСНІ 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.

### **ТЕХНОЛОГІЇ. ГЛОБАЛЬНІ КОМП'ЮТЕРНІ МЕРЕЖІ**

Характеристика понять ресурсів Internet. Характеристика сервісів Internet. З'єднання з провайдером. Способи передачі інформації в Internet.

### **АВТОМАТИЗАЦІЯ УПРАВЛІННЯ ДІЯЛЬНІСТЮ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ЗАКЛАДУ**

Характеристика автоматизованої системи управління готельно-ресторанним закладом «Парус». Інформаційний центр у готельно-ресторанному закладі. Інформаційні потоки в системі управління готельно-ресторанним закладом. Переваги впровадження в діяльність готельно-ресторанного закладу систем автоматизації управлінської діяльності.

### **СИСТЕМИ БРОНЮВАННЯ ТА РЕЗЕРВУВАННЯ ПОСЛУГ ГОСТИННОСТІ У СВІТІ**

Характеристики комп'ютерних систем бронювання й резервування. Комп'ютерні системи бронювання GDS. Загальні схеми технології бронювання місць у готелях. Сучасні автоматизовані системи керування готельно-ресторанними закладами

### **ОРГАНІЗАЦІЯ ПРИЙОМУ ГОСТЕЙ ІЗ ЗАСТОСУВАННЯМ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ**

Технологічний алгоритм гостьового циклу. Організація автоматизованої служби бронювання. Організація автоматизованої служби резервування. Типи та форми бронювання.

## **ТЕХНОЛОГІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ ІЗ ЗАСТОСУВАННЯМ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ**

Вимоги до технології обслуговування у закладах гостинності. Алгоритм заповнення різних видів технологічної документації у готелі. Вимоги до інформаційного забезпечення гостей відділами та службами закладу готельно-ресторанного бізнесу. Організація ефективного обслуговування гостей з використанням інформаційних систем та технологій.

## **УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ У КОНТЕКСТІ ЗАСТОСУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ**

Характеристика основних понять управління якістю готельно-ресторанних послуг. Інформаційні технології у реалізації комплексу взаємодіючих і взаємодоповнюючих вимог, що формують якість готельно-ресторанних послуг. Інформаційні технології у забезпеченні дотримання підприємствами готельно-ресторанного господарства комплексу вимог, що формують якість туристичних послуг

## **СУЧАСНІ МАРКЕТИНГОВІ ТЕХНОЛОГІЇ В УПРАВЛІННІ ПІДПРИЄМСТВАМИ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ**

Інформаційні технології у реалізації маркетингових функцій. Маркетингові дослідження із застосуванням інформаційних технологій. Електронний бізнес у готельно-ресторанному господарстві

## **ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ У МЕНЕДЖМЕНТІ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ**

Роль інформаційних технологій у менеджменті підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Комплексна автоматизована система управління підприємствами (КАСУ). Характеристика етапів створення КАСУ

## **2. Мета та цілі курсу**

Метою вивчення курсу «Інформаційні технології в готельному та ресторанному бізнесі» 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

### 3. Компетентності та програмні результати навчання

*Загальні компетентності:*

ЗК 04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК 09. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

*Спеціальні (фахові, предметні) компетентності*

СК 02. Здатність організувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.

СК 04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

*Результати навчання*

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

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

### 4. Обсяг курсу на поточний навчальний рік

Кількість кредитів/годин	Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота
3/90	24	24	42

### 5. Ознаки курсу

Рік викладання	Семестр	Спеціальність	Курс (рік навчання)	Обов'язкова / Вибіркова компонента
2021-2022	4	241 Готельно-ресторанна справа	2	Обов'язкова компонента

## **6. Технічне й програмне забезпечення/обладнання**

Здобувачі вищої освіти повинні бути зареєстровані на платформі KSU Online.

Комп'ютерне обладнання, Прикладні програмні продукти «Парус – Ресторан» та «Парус – Готель».

## **7. Політика курсу**

Курс «Інформаційні технології в 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.

Курс включає значний обсяг змістовного матеріалу, що вимагає від здобувачів вищої освіти виконання наступних завдань:

- опрацювання конспектів (тез) лекцій (письмово);
- виконання практичних завдань та їх наочне представлення під час проведення практичних занять, що викладені у методичних рекомендаціях до проведення практичних занять з дисципліни «Інформаційні технології в готельному та ресторанному бізнесі»,
- підготовка практичних завдань та доповідей з тем, що винесені на самостійне опрацювання.

Завдання з усіх видів робіт мають вчасно виконуватися та повинні бути продемонстровані викладачеві впродовж тижня після запланованої дати практичного заняття. Термін надання виконаних завдань самостійної роботи зазначені у п.8. Схема курсу під час проведення консультації. Допускається подовження строку відпрацювання тем в окремих випадках (хвороба, сімейні обставини, індивідуальний план, що затверджений деканатом) при вчасному узгодженні цього питання із викладачем;

Екзамен проводиться згідно розкладу, на якому будуть враховані всі види робіт

## 8. Схема курсу

Тиждень, дата, години	Тема, план, кількість годин (аудиторної та самостійної)	Форма навчального заняття	Список рекомендованих джерел (за нумерацією розділу 11)	Завдання	Максимальна кількість балів
<b>Модуль 1. Теоретичні основи застосування інформаційних технологій у готельно-ресторанному бізнесі</b>					
Тиждень 1 Дата ____, академічних годин 4	Тема 1. Розвиток інформаційних технологій у сфері гостинності План 1. Історичні етапи розвитку інформаційних технологій у готельно-ресторанному бізнесі. 2. Складові сучасних інформаційних технологій у системах управління готельно-ресторанними підприємствами. 3. Класифікація інформаційних технологій у бізнесі. 4. Значення інформаційних технологій у діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу. 5. Сучасний стан і перспективи розвитку готельно-ресторанного господарства України	Лекція	Основна література: 2,4 Додаткова література: 2,8 Електронні ресурси: 3	Підготовка конспекту з теми під час лекції Опрацювання лекції	
	Тема 1. Підготовка системи. Заповнення словників «Організації й МВО» План 1. Підключити власну базу даних 2. Відкрити пункт меню «Словники» та обрати потрібний 3. Створити каталог і підрозділи 4. Виконуючи інструкції наповнити змістом бази даних	Практика	Основна література: 10,11 Додаткова література: 4,6,8 Електронні ресурси: 8,9,10	Виконання завдань практичного заняття Усні відповіді на питання з теми	5

Тиждень 2 Дата __, академічних годин 2	Тема 2. Системи інформаційних технологій  План 1. Основні визначення. 2. Зв'язок інформації, даних, знань й розвитку економіки 3. Інформація та інформаційна культура підприємства 4. Структура й складові інформаційної технології	Лекція	Основна література: 2,5 Додаткова література: 3,6 Електронні ресурси: 8	Підготовка конспекту з теми під час лекції Опрацювання лекції	
	Тема 2: Заповнення словника «Номенклатор товарів и послуг» План 1. Підключити власну базу даних 2. Відкрити пункт меню «Словники» та обрати потрібний 3. Створити каталог і підрозділи 4. Виконуючи інструкції наповнити змістом бази даних	Практика	Основна література: 10,11 Додаткова література: 4,6,8 Електронні ресурси: 8,9,10	Виконання завдань практичного заняття Усні відповіді на питання з теми	5
Тиждень 3 Дата __, академічних годин 4	Тема 3. Види нових інформаційних технологій в готельному і ресторанному бізнесі  План 1. Поняття про нові інформаційні технології. 2. Технологія баз даних (БД) і систем керування БД(СУБД) 3. Технологія баз знань (БЗ) і експертних систем (ЕС). 4. Технологія електронної пошти й телекомунікації 5. Технологія автоматизованих систем (АС) і автоматизованих робочих місць	Лекція	Основна література: 7,10 Додаткова література: 2,7 Електронні ресурси: 10	Підготовка конспекту з теми під час лекції Опрацювання лекції	



	<p>(APM).</p> <p>6. Технології комп'ютерного (комп'ютеризованого) офісу.</p> <p>7. Технології «Робоча група», «Клієнт-Сервер»</p> <p>8. Технології використання інтегрованих пакетів прикладних програм, машинної графіки та візуалізації, гіпертекстові технології.</p> <p>9. Засоби й системи мультимедіа (multimedia) і гіпермедіа (hypermedia).</p> <p>10. Технології віртуальної реальності Case - Технології</p>				
	<p>Тема 3. Заповнення словника «Продукты питания»</p> <p>План</p> <p>1. Підключити власну базу даних</p> <p>2. Відкрити пункт меню «Словники» та обрати потрібний</p> <p>3. Створити каталог і підрозділи</p> <p>4. Виконуючи інструкції наповнити змістом бази даних</p>	Практика	<p>Основна література: 10,11</p> <p>Додаткова література: 4,6,8</p> <p>Електронні ресурси: 8,9,10</p>	<p>Виконання завдань практичного заняття</p> <p>Усні відповіді на питання з теми</p>	5
<p>Тиждень 4</p> <p>Дата__,</p> <p>академічних</p> <p>годин 4</p>	<p>Тема 4. Особливості і структура сучасних інформаційних технологій у сфері гостинності</p> <p>План</p> <p>1. Інформація й інформаційна сфера сервісної діяльності.</p> <p>2. Інтегрована система інформаційних технологій</p> <p>3. Загальна схема інформаційної системи.</p> <p>4. CRM – системи у бізнесі</p>	Лекція	<p>Основна література: 1,6</p> <p>Додаткова література: 2,4</p> <p>Електронні ресурси: 10</p>	<p>Підготовка конспекту з теми під час лекції</p> <p>Опрацювання лекції</p>	

	<p>Тема 4. Створення калькуляційних карт</p> <p>План</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Підключити власну базу даних</li> <li>2. Відкрити пункт меню «Словники» та обрати потрібний</li> <li>3. Створити каталог і підрозділи</li> <li>4. Виконуючи інструкції наповнити змістом бази даних</li> </ol>	Практика	<p>Основна література: 10,11</p> <p>Додаткова література: 4,6,8</p> <p>Електронні ресурси: 8,9,10</p>	<p>Виконання завдань практичного заняття</p> <p>Усні відповіді на питання з теми</p>	5
<p>Тиждень 4</p> <p>Дата __,</p> <p>академічних</p> <p>годин 4</p>	<p>Тема 5. Сучасні інформаційні технології в ресторанному бізнесі</p> <p>План</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Характеристика ринку автоматизації ресторанного бізнесу</li> <li>2. Система R-Keeper</li> <li>3. Система IC – Парус: Ресторан</li> <li>4. Система TillyPad</li> <li>5. Система Z-Cash</li> <li>6. Система Магія – Ресторан</li> <li>7. Система Астор</li> <li>8. Система X-POS</li> <li>9. Система ALOHA POS</li> <li>10. Система B2 Ресторан</li> </ol>	Лекція	<p>Основна література: 2,5</p> <p>Додаткова література: 1,8</p> <p>Електронні ресурси: 3,9</p>	<p>Підготовка конспекту з теми під час лекції</p> <p>Опрацювання лекції</p>	
	<p>Тема 5. Вивчення «FRONT-OFFICE» і функцій «BACK-OFFICE»</p> <p>План</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Підключити власну базу даних</li> <li>2. Відкрити пункт меню «Словники» та обрати потрібний</li> <li>3. Створити каталог і підрозділи</li> <li>4. Виконуючи інструкції наповнити змістом бази даних</li> </ol>	Практика	<p>Основна література: 10,11</p> <p>Додаткова література: 4,6,8</p> <p>Електронні ресурси: 8,9,10</p>	<p>Виконання завдань практичного заняття</p> <p>Усні відповіді на питання з теми</p>	5

Тиждень 4 Дата __, академічних годин 4	Тема 6. Мережні технології і глобальні комп'ютерні мережі План 1. Характеристика понять ресурсів Internet. 2. Характеристика сервісів Internet. 3. З'єднання з провайдером 5. Способи передачі інформації в Internet.	Лекція	Основна література: 8,9 Додаткова література: 2,5 Електронні ресурси: 2,8	Підготовка конспекту з теми під час лекції Опрацювання лекції	
	Тема 6. Вивчення Touch Screen План 1. Підключити власну базу даних 2. Відкрити пункт меню «Словники» та обрати потрібний 3. Створити каталог і підрозділи 4. Виконуючи інструкції наповнити змістом бази даних	Практика	Основна література: 10,11 Додаткова література: 4,6,8 Електронні ресурси: 8,9,10	Виконання завдань практичного заняття Усні відповіді на питання з теми	5
<b>Модуль 2. Технології використання автоматизованих систем в управлінні закладів готельного і ресторанного бізнеса</b>					
Тиждень 5 Дата __, академічних годин 4	Тема 7. Сучасні інформаційні технології в готельному бізнесі План 1. Характеристика ринку автоматизації готельного бізнесу 2. Система «B52 Готель» 3. Система Fidelio 4. Система ШТРИХ – М: Готель 5. Едельвейс «UCS Shelter» 6. Система «Інтеротель»: АСУ Готель 7. Система Libra Hospitality 8. Система «Інтурсофт»: Hotel 2000 9. Система Korston Hospitality 10. Система Парус – Готельне господарство	Лекція	Основна література: 2,5 Додаткова література: 1,8 Електронні ресурси: 9	Підготовка конспекту з теми під час лекції Опрацювання лекції	

	<p>Тема 7: Підготовка системи Парус-Готель до роботи. Заповнення словників «Організації та МВО», «Співробітники», «Відвідувачі».</p> <p>План</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Підключити власну базу даних</li> <li>2. Відкрити пункт меню «Словники» та обрати потрібний</li> <li>3. Створити каталог і підрозділи</li> <li>4. Виконуючи інструкції наповнити змістом бази даних</li> </ol>	Практика	<p>Основна література: 10,11</p> <p>Додаткова література: 4,6,8</p> <p>Електронні ресурси: 8,9,10</p>	<p>Виконання завдань практичного заняття</p> <p>Усні відповіді на питання з теми</p>	5
Тиждень 5 Дата__, академічних годин 4	<p>Тема 8. Автоматизація управління діяльністю готельно-ресторанного закладу</p> <p>План</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Характеристика автоматизованої системи управління готельно-ресторанним закладом «Парус»</li> <li>2. Інформаційний центр у готельно-ресторанному закладі</li> <li>3. Інформаційні потоки в системі управління готельно-ресторанним закладом.</li> <li>4. Переваги впровадження в діяльність готельно-ресторанного закладу систем автоматизації управлінської діяльності.</li> </ol>	Лекція	<p>Основна література: 1,11</p> <p>Додаткова література: 2,6</p> <p>Електронні ресурси: 6,9</p>	<p>Підготовка конспекту з теми під час лекції</p>	
	<p>Тема 8. Заповнення словника «Номенклатор товарів і послуг»</p> <p>План</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Підключити власну базу даних</li> <li>2. Відкрити пункт меню «Словники» та обрати потрібний</li> </ol>	Практика	<p>Основна література: 10,11</p> <p>Додаткова література: 4,6,8</p> <p>Електронні ресурси: 8,9,10</p>	<p>Виконання завдань практичного заняття</p> <p>Усні відповіді на питання з теми</p>	5

	3. Створити каталог і підрозділи 4. Виконуючи інструкції наповнити змістом бази даних				
Тиждень 6 Дата __, академічних годин 4	Тема 9. Автоматизовані системи бронювання та резервування послуг гостинності у світі План 1. Характеристики комп'ютерних систем бронювання й резервування. 2. Комп'ютерні системи бронювання GDS. 3. Загальні схеми технології бронювання місць у готелях. 4. Сучасні автоматизовані системи керування готельно-ресторанними закладами	Лекція	Основна література: 8,9 Додаткова література: 1,5 Електронні ресурси: 1,2	Підготовка конспекту з теми під час лекції Опрацювання лекції	
	Тема 9. Характеристика номерного фонду План 1. Підключити власну базу даних 2. Відкрити пункт меню «Словники» та обрати потрібний 3. Створити каталог і підрозділи 4. Виконуючи інструкції наповнити змістом бази даних	Практика	Основна література: 10,11 Додаткова література: 4,6,8 Електронні ресурси: 8,9,10	Виконання завдань практичного заняття Усні відповіді на питання з теми	5
Тиждень 6 Дата __, академічних годин 4	Тема 10. Технологія обслуговування гостей із застосуванням інформаційних технологій у готельно-ресторанному бізнесі План 1. Вимоги до технології обслуговування у закладах гостинності.	Лекція	Основна література: 3,10 Додаткова література: 2,4 Електронні ресурси: 6,9	Підготовка конспекту з теми під час лекції Опрацювання лекції	

	<p>2. Алгоритм заповнення різних видів технологічної документації у готелі.</p> <p>3. Вимоги до інформаційного забезпечення гостей відділами та службами закладу готельно-ресторанного бізнесу</p> <p>4. Організація ефективного обслуговування гостей з використанням інформаційних систем та технологій.</p>				
	<p>Тема 10. Дані про місця.</p> <p>План</p> <p>1. Підключити власну базу даних</p> <p>2. Відкрити пункт меню «Словники» та обрати потрібний</p> <p>3. Створити каталог і підрозділи</p> <p>4. Виконуючи інструкції наповнити змістом бази даних</p>	Практика	<p>Основна література: 10,11</p> <p>Додаткова література: 4,6,8</p> <p>Електронні ресурси: 8,9,10</p>	<p>Виконання завдань практичного заняття</p> <p>Усні відповіді на питання з теми</p>	5
<p>Тиждень 7</p> <p>Дата __,</p> <p>академічних годин 4</p>	<p>Тема 11. Управління якістю готельно-ресторанних послуг у контексті застосування інформаційних технологій</p> <p>План</p> <p>1. Характеристика основних понять управління якістю готельно-ресторанних послуг.</p> <p>2. Інформаційні технології у реалізації комплексу взаємодіючих і взаємодоповнюючих вимог, що формують якість готельно-ресторанних послуг.</p> <p>3. Інформаційні технології у забезпеченні дотримання підприємствами готельно-ресторанного господарства комплексу вимог, що формують якість послуг</p>	Лекція	<p>Основна література: 2,5</p> <p>Додаткова література: 3,6</p> <p>Електронні ресурси: 7,8</p>	<p>Підготовка конспекту з теми під час лекції</p> <p>Опрацювання лекції</p>	

	<p>Тема 11. Картотека клієнтів</p> <p>План</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Підключити власну базу даних</li> <li>2. Відкрити пункт меню «Словники» та обрати потрібний</li> <li>3. Створити каталог і підрозділи</li> <li>4. Виконуючи інструкції наповнити змістом бази даних</li> </ol>	Практика	<p>Основна література: 10,11</p> <p>Додаткова література: 4,6,8</p> <p>Електронні ресурси: 8,9,10</p>	<p>Виконання завдань практичного заняття</p> <p>Усні відповіді на питання з теми</p>	
<p>Тиждень 8</p> <p>Дата __,</p> <p>академічних годин 4</p>	<p>Тема 12. Сучасні інформаційні технології маркетингу і менеджменту у діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу</p> <p>План</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Інформаційні технології у реалізації маркетингових функцій.</li> <li>2. Електронний бізнес у готельно-ресторанному господарстві</li> <li>3. Роль інформаційних технологій у менеджменті підприємств готельно-ресторанного бізнесу.</li> <li>4. Комплексна автоматизована система управління підприємствами (КАСУ).</li> <li>5. Характеристика етапів створення КАСУ</li> </ol>	Лекція	<p>Основна література: 2,5,11</p> <p>Додаткова література: 3,6</p> <p>Електронні ресурси: 8,10</p>	<p>Підготовка конспекту з теми під час лекції</p> <p>Опрацювання лекції</p>	
	<p>Тема 12. Організація обслуговування гостей</p> <p>План</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Підключити власну базу даних</li> <li>2. Відкрити пункт меню «Словники» та обрати потрібний</li> <li>3. Створити каталог і підрозділи</li> <li>4. Виконуючи інструкції наповнити змістом бази даних</li> </ol>	Практика	<p>Основна література: 10,11</p> <p>Додаткова література: 4,6,8</p> <p>Електронні ресурси: 8,9,10</p>	<p>Виконання завдань практичного заняття</p> <p>Усні відповіді на питання з теми</p>	

<b>Самостійна робота до змістовного модулю 1</b>					
Квітень Під час консультації	Оприбуткування продуктів у системі Парус - Ресторан	Самостійна робота	Основна література: 10,11 Додаткова література: 4,6,8 Електронні ресурси: 8,9,10	Представлення виконаних завдань	5
<b>Самостійна робота до змістовного модулю 2</b>					
Травень Під час консультації	Дослідження використання нових інформаційних технологій у готельному і ресторанному бізнесі	Самостійна робота	Основна література: 2,5 Додаткова література: 1,8 Електронні ресурси:	Представлення виконаних завдань	5



## 9. Система оцінювання та вимоги

Поточний контроль з дисципліни «Інформаційні технології у готельному та ресторанному бізнесі» – це оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти протягом навчального семестру з аудиторної роботи (практичні заняття). Поточний контроль відображає поточні навчальні досягнення здобувача вищої освіти в освоєнні програмного матеріалу дисципліни; спрямований на необхідне корегування самостійної роботи здобувача вищої освіти. Поточний контроль здійснюється лектором.

з/п	Види навчальної діяльності (робіт)	Модуль 1	Модуль 2	Сума балів
<b>Обов'язкові види навчальної діяльності (робіт)</b>				
1.	Аудиторна робота (заняття у дистанційному режимі)			
	- усне опитування на практичному занятті	30	20	50
2.	Самостійна робота	5	5	10
	<b>Всього балів поточного оцінювання</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>60</b>
5.	Екзамен			40
6.	<b>Разом балів</b>			<b>100</b>
	<b>Вибіркові види діяльності (робіт)</b>			
	- участь у наукових, науково-практичних конференціях, олімпіадах, професійних конкурсах; - підготовка наукової статті, наукової роботи на конкурс			<b>max 10</b>

## 10. Критерії оцінювання відповіді та бали результатів навчання

Оцінка з дисципліни за семестр, що виставляється у «Відомість обліку успішності», складається з урахуванням результатів поточного, атестаційного й семестрового контролю і оформлюється: за національною системою, за 100-бальною шкалою та за шкалою ECTS

Сума балів /	Оцінка ЄКТС		Оцінка за національною шкалою / National grade
90-100	A	Excellent	Відмінно
82-89	B	Good	Добре
74-81	C		
64-73	D	Satisfactory	Задовільно
60-63	E		
35-59	FX	Fail	Незадовільно з можливістю повторного складання
1-34	F		Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

**Аудиторна робота.** Максимальна кількість балів – 5.

**Усна відповідь на практичному занятті повинна відповідати наступним критеріям:**

- 1 бал** – навчальним матеріалом володіє на низькому рівні, недостатньо орієнтується в основних питаннях плану;
- 2 бали** – відповідь має фрагментарний характер, містить суттєві помилки, відсутня логіка викладу матеріалу, не здатен відповісти на додаткові запитання викладача;
- 3 бали** – відповідь має репродуктивний характер, не вистачає творчого осмислення проблем, при підготовці до практичного заняття не використовувалася додаткова література, присутні деякі суттєві помилки, не може наводити приклади;
- 4 бали** – самостійний чіткий і послідовний виклад навчального матеріалу, при підготовці використана додаткова література, відповідь на прикладні питання не є повною та потребує допомоги викладача ;
- 5 балів** – відповідь є повною, здобувач вільно володіє навчальним матеріалом, використовує додаткову літературу, здатен наводити приклади з практичної діяльності підприємств сфери гостинності, пояснювати причини недоліків та вирішувати проблеми на достатньо високому теоретичному рівні.

*Самостійна робота передбачає опрацювання тем зазначених у п.8 в письмовій формі.* Максимальна кількість балів -5, залежно від складності та обсягу навчального матеріалу з теми, а також від рівня самостійного критичного його засвоєння.

*Для оцінювання самостійної роботи студентів застосовуються наступні критерії:*

**1 бал** – завдання виконано фрагментарно, містить суттєві помилки

**2 балів** – завдання виконано неповно, має репродуктивний характер, не повністю використовується основна література

**3 бали** – завдання носить репродуктивний характер, відсутнє творче осмислення проблеми, не використовується додаткова література, присутні деякі принципові помилки;

**4 бали** – завдання виконано логічно та послідовно, є деякі недоліки у поданні інформативного матеріалу відповідно до змісту завдання

**5 балів** – завдання виконано чітко та послідовно, використано додаткові джерела, основні положення завдання розкрито.

*Екзамен.* Максимальна кількість балів – 40.

*Критерії оцінювання відповіді на екзамені (усної, письмової):*

**0 -4 бали** - Практично не розуміє понятійного апарату. Володіння навчальним матеріалом на рівні розпізнавання. Не може користуватися підручниками, словниками та енциклопедіями, методичними рекомендаціями, іншими дидактичними засобами. Не має наукового уявлення про предмет і завдання курсу, або може дуже приблизно їх сформулювати.

**5-10 балів** -Має слаборозвинені уявлення про термінологію. Володіє навчальним матеріалом на фрагментарному рівні. Неспроможний вибудувати логіку відповіді. Не може відповісти на питання без суттєвих помилок, намагається вгадати відповідь на конкретні запитання. Зовсім не обізнаний з основною літературою з предмету. Неспроможний продуктивно використовувати допомогу викладача.

**11-20 балів** - Самостійно відтворює деякі основні положення, що викладені в базових інформаційних джерелах чи лекційному матеріалі. Може в найбільш загальних моментах розкрити зміст основних понять. Для відтворення систематизованого навчального матеріалу потребує сторонньої допомоги. Письмові роботи безсистемні і непослідовні. Часто припускається типових помилок, які, однак, при допомозі може виправити. Зовсім не вивчає додаткову літературу, з періодичними виданнями та електронними інформаційними джерелами ознайомлений поверхово. Матеріалом, що запланований на самостійне виконання, практично не володіє.

**25-29 балів** - Повною мірою відтворює матеріал, що викладений в рекомендованих підручниках. Додатковою літературою практично не користується, знання не мають системного характеру. При відповідях зорієнтований на репродуктивне відтворення матеріалу, а не його творче осмислення і засвоєння. Відчуває певні утруднення при розгляді теоретичних питань. При виправленні помилок, яких припускається при усних відповідях, потребує деякої допомоги викладача. Слабко уявляє, як можуть бути використані знання з предмету при вивченні інших професійно-орієнтованих дисциплін.

**30-34 бали** - Достатньо вільно володіє матеріалом в обсязі робочої навчальної програми, чітко уявляє і може пояснити суть основних положень, понять і категорій. Систематично виконує самостійні завдання, використовує їх матеріал при усних відповідях і написанні письмових контрольних і тестових робіт. Відповідь побудована достатньо логічно. При необхідності достатньо легко знаходить потрібний матеріал у довідковій літературі. Однак не завжди може показати актуальність проблем, що розглядаються в курсі навчальної дисципліни.

**35-40 балів** - Чітко розуміє роль і значення дисципліни для майбутньої професійної діяльності. Вільно володіє матеріалом згідно з програмою дисципліни. Ефективно використовує попередній матеріал, може аналізувати проблеми культурного обслуговування, що виникають у практичній діяльності сфери гостинності на основі отриманих знань. Володіє високою культурою самостійного планування своєї позааудиторної роботи. Письмові роботи мають чітко визначену логічну структуру і завершений характер, характеризуються відповідним науковим стилем. Добре орієнтується в періодичній літературі з предмету та електронних джерелах. Легко знаходить відповіді на нестандартні питання. Виявляє творчі здібності, схильність до самостійної пошукової діяльності, що проявляється у прагненні брати участь в наукових конференціях, проблемних групах тощо.

Програмні результати навчання (ПРН)	Види робіт			
	Усне опитування (виступ, доповідь, участь у обговоренні) на практичному занятті	Самостійна робота	Підсумкова контрольні заходи	Разом
РН 11	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>20</b>	<b>45</b>
РН 18	<b>30</b>	<b>5</b>	<b>20</b>	<b>55</b>
<b>Разом балів</b>	<b>50</b>	<b>10</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

## 11. Список рекомендованих джерел

### *Основна*

1. Баранов А.А. Информационная инфраструктура: проблемы регулирования деятельности : монография / А. А. Баранов. – Киев: Видав. дім Дмитра Бурого, 2012. 352 с
2. Галузинський Г. П. Інформаційні системи у бізнесі. Практикум для індивідуальної роботи: навч.- метод. посіб. для самот. вивч. Дисципліни. / Галузинський Г. П., Денісова О. О., Писаревська Т. А. – К. : КНЕУ, 2008. 524с.
3. Збірник законодавчих і нормативних документів у сфері науки, інновацій та інформатизації / уклад.: Л.А. Кургузенкова, Л. В. Волошенюк. – К.: УкрІНТЕІ, 2011. 356 с
4. Іванов В. Г. Основи інформатики та обчислювальної техніки: підручник / В.Г. Іванов, В. В. Карасюк, М. В Гвозденко. – Х. : Право, 2012. 312 с
5. Інформаційні системи в економіці: навч. посібник / Пономаренко В. С., Золотарьова І. О., Бутова Р. К. та ін. – Х. : Вид. ХНЕУ, 2011. 176 с.
6. Карпенко С. Г., Іванов Є. О. Основи інформаційних систем і технологій: Навч. посіб. – К.: МАУП, 2012. 264 с.
7. Литвин І. І., Конончук О. М., Дещинський Ю. Л. Інформатика: теоретичні основи і практикум: Підручник. – Львів: Новий Світ-2000, 2014. 304 с
8. Матвієнко О. В., Бородіна І Л. Internet-технології: проектування Web-сторінки: Навч. посіб. – К.: Центр навчальної літератури, 2010. 154 с.
9. Основи Інтернет-технологій : навч. посіб. / під ред. О. В. Карпучіна. – Х. : Компанія СМІТ, 2010. 394 с.
10. Шило С. Г. Інформаційні системи та технології: навчальний посібник / С. Г. Шило, Г. В. Щербак, К. В. Огурцова. – Х. : Вид. ХНЕУ, 2013. 220 с.
11. Юринець В. Є. Інформаційні системи управління персоналом, діловодства і документообігу: навч. посіб. / Юринець В. Є., Юринець Р. В. – Л. : Тріада плюс, 2008. 628 с.

### *Додаткова*

1. Сакун Л. В. Теория и практика подготовки специалистов сферы туризма в развитых странах мира: Монография. – К.: МАУП, 2016. 399 с.
2. Скопень М. М. Комп'ютерні інформаційні технології в туризмі: Навч. посіб. – К.: КОНДОР, 2015. 302 с.
3. Макаревич Т. А. Інформаційні системи і технології в економіці та управлінні: Навч. посібник. — Алчевськ : ДонДТУ, 2007. 368с.
4. Навчально-методичний посібник для самостійної роботи та практичних занять з навчальної дисципліни “Сучасні інформаційні системи та технології” / уклад.: В. Г. Іванов, С. М. Іванов, та ін. – Х.: Нац. юрид. ун-т ім. Ярослава Мудрого, 2014. 129 с.
5. Пасічник В. В. Глобальні інформаційні системи та технології (моделі ефективного аналізу, опрацювання та захисту даних) / В.В. Пасічник, П.І. Жежнич, Р.Б. Кравець та ін. – Львів : Вид-во Національного університету «Львівська політехніка», 2006. 350 с.
6. Сендзюк М. А. Інформаційні системи в державному управлінні: Навч. посібник. – К.: КНЕУ, 2004 339 с.
7. Табунщик Г. В. Проектування, моделювання та аналіз інформаційних систем: Навчальний посібник / Г.В. Табунщик, Р.К. Кудерметов,

- А. В. Притула. – Запоріжжя: ЗНТУ, 2011. 292 с.
8. Фабричев В. А., Боровик В. М.. Інформаційні системи і технології підприємства: навч. посібник. – К. : НАУ, 2008. 100 с.
9. 10. Wolenik Marc Microsoft Dynamics CRM 2013 Unleashed // Marc Wolenik, Sams Publishing; 1 edition, 2014, p. 1176;

### *Інтернет – ресурси*

1. Геоінформаційні системи [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.dataplus.ru/>.
2. Глобальна система бронювання квитків, готелів, автомобілів й ін. – Режим доступу: <http://www.amadeus.ru/>.
3. Інформаційний розділ Всесвітньої туристської організації (ВТО). – Режим доступу: <http://www.worldtourism.org/>.
4. Національний портал Міжнародної інформаційної системи КОМПАСС – Режим доступу: <http://www.kompassukraine.com>.
5. Microsoft Power BI Desktop [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <https://www.microsoft.com/ukUA/download/details.aspx?id=45331>
6. Програмний комплекс для туристических агентств и туроператоров. – Режим доступу : <http://www.overia-tourism.com/>.
7. Сайт інформаційно-аналітичного центра. – Режим доступу: <http://www.pravo-law.kiev.ua/cgi-bin/matrix.cgi/pravo.html>.
8. Сайти програмних засобів: [Електрон. ресурс]. – Режим доступу:  
[www.wwtourbusinessl.com](http://www.wwtourbusinessl.com)
9. Сайт корпорації ПАРУС – [www.parus.ua](http://www.parus.ua)
10. Топ 10 кращих CRM систем для України [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <https://www.livebusiness.com.ua/tools/crm/>