



Уманський національний
університет садівництва

Факультет менеджменту

Кафедра туризму та
готельно-ресторанної
справи

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «Інформаційні технології в готельно- ресторанній індустрії»

Рівень вищої освіти:	<u>перший (бакалаврський)</u>
Спеціальність:	<u>241 «Готельно-ресторанна справа»</u>
Освітньо-професійна програма:	<u>«Готельно-ресторанна справа»</u>
Семестр:	<u>4</u>
Рік навчання (курс):	<u>II</u>
Форма навчання:	<u>денна</u>
Кількість кредитів ЄКТС:	<u>4,5</u>
Мова викладання:	<u>українська</u>
Обов'язкова/вибіркова:	<u>обов'язкова</u>

Лектор курсу	Кожухівська Раїса Борисівна, к.е.н., доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи
Профайл лектора	https://tourism.udau.edu.ua/ua/pro-kafedru/vikladachi-ta-spivrobotniki/kozhuhivska-raisa-borisivna.html
Контактна інформація лектора (e-mail)	ray80@ukr.net
Сторінка курсу в MOODLE	https://moodle.udau.edu.ua/course/view.php?id=894

ОПИС ДИСЦИПЛІНИ

Мета курсу	надати студентам, майбутнім фахівцям у сфері управління готельно-ресторанним бізнесом, комплекс знань, умінь і навичок, необхідних для підвищення ефективності професійної діяльності за допомогою засобів комунікації та інформаційних технологій.
Завдання курсу	набуття і закріплення знань студентами у сфері використання інформаційних технологій у готельно-ресторанному бізнесі, їх інформаційного та програмного забезпечення.
Загальні компетентності	– навички використання інформаційних і комунікаційних технологій;
Спеціальні компетентності	– здатність організувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність. – здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу.
Програмні результати навчання	– знання організації процесу обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; – уміння застосування сучасних інформаційних технологій для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.

СТРУКТУРА КУРСУ

Тема	Години (лекції / практичні)	Результати навчання	Завдання	Оцінювання (балів)
Змістовий модуль 1. Інформаційні системи і технології у готельно-ресторанному бізнесі				
Тема 1. Система інформаційних технологій. Види інформаційних технологій. Інформаційні технології кінцевого користувача	2/2	Розглянути поняття інформації, інформаційних процесів, інформаційних систем та технологій, етапи їх розвитку, види інформаційних технологій та їх класифікація, умови застосування для реалізації інтелектуальних процесів.	Активна участь у розгляді лекційного матеріалу Обговорення лекційного матеріалу Підготовка і захист реферативного матеріалу	3
Тема 2. Нові інформаційні технології в готельно-ресторанному бізнесі	2/2	Розглянути особливості створення та реалізації готельно-ресторанних послуг, поняття глобальних розподільчих систем та їх вплив на розвиток, якість готельно-ресторанного бізнесу, поняття інформаційних систем менеджменту та їх місце у готельно-ресторанному бізнесі.	Активна участь у розгляді лекційного матеріалу Обговорення лекційного матеріалу Міні-лекція Підготовка і захист реферативного матеріалу	3
Модульний контроль 1				5
Змістовий модуль 2. Мережеві технології і інформаційні системи у ресторанному бізнесі та готельній індустрії				
Тема 3. Особливості й структура сучасних інформаційних технологій у готельно-ресторанному бізнесі	2/4	Розглянути різні програмно-технологічні продукти для автоматизації процесу обробки заявок і оформлення документів, бек-офісні програми; програми пошуку й бронювання послуг,	Активна участь у розгляді лекційного матеріалу Обговорення лекційного матеріалу Міні-лекція	6

		складові інформаційної сфери готельного та ресторанного бізнесу, особливості системи взаємозалежних комп'ютерних і комунікаційних технологій.	Презентація за темою заняття Підготовка і захист реферативного матеріалу	
Тема 4. Інформаційні системи і спеціалізовані програмні засоби	4/4	Розглянути умови автоматизація й інформаційного забезпечення діяльності готельних та ресторанних підприємств, готельно-ресторанного комплексу, розважального бізнесу, характеристики, особливості та переваги різних програмно-технологічних продуктів та інтернет-ресурсів.	Активна участь у розгляді лекційного матеріалу Обговорення лекційного матеріалу Міні-лекція Презентація за темою заняття Підготовка і захист реферативного матеріалу	6
Тема 5. Мережні технології. Глобальні комп'ютерні мережі	2/2	Опанувати сучасні теоретичні знання та набути практичні навички з інформаційних технологій щодо використання мережевих технологій та глобальних комп'ютерних мереж у менеджменті підприємств готельно-ресторанного бізнесу.	Активна участь у розгляді лекційного матеріалу Обговорення лекційного матеріалу Міні-лекція Презентація за темою заняття Підготовка і захист реферативного матеріалу	3
Модульний контроль 2				5
Змістовий модуль 3. Упровадження й використання інформаційних систем і технологій у готельно-ресторанному бізнесі				
Тема 6. Системи бронювання та	4/4	Опанувати сучасні теоретичні знання та	Активна участь у розгляді	6

<p>резервування(Booking and reservations systems) – заняття англ. мовою</p>		<p>набути практичні навички з управління якістю готельно-ресторанних послуг у контексті застосування систем бронювання та резервування у готельно-ресторанному бізнесі.</p>	<p>лекційного матеріалу</p> <p>Обговорення лекційного матеріалу</p> <p>Міні-лекція</p> <p>Презентація за темою заняття</p> <p>Підготовка і захист реферативного матеріалу</p>	
<p>Тема 7. Характеристика сучасних інформаційних технологій у готельно-ресторанному бізнесі, організація і технологія обслуговування у готелях</p>	<p>2/2</p>	<p>Уміти використовувати сучасні інформаційні технології і автоматизовані системи для управління готелями та ресторанами. Керувати автоматизованими системами управління готелю. Уміти формувати інформаційний центр у готелі.</p>	<p>Активна участь у розгляді лекційного матеріалу</p> <p>Обговорення лекційного матеріалу</p> <p>Міні-лекція</p> <p>Презентація за темою заняття</p> <p>Підготовка і захист реферативного матеріалу</p>	<p>3</p>
<p>Модульний контроль 3</p>				<p>5</p>
<p>Змістовий модуль 4. Інноваційні програми бронювання у готельно-ресторанному бізнесі. Інформаційний маркетинг</p>				
<p>Тема 8. Сучасні системи електронного бронювання й резервування. Комплексні системи обслуговування готельно-ресторанних замовлень</p>	<p>4/4</p>	<p>Опанувати сучасні теоретичні знання та набути практичні навички з управління якістю готельно-ресторанних послуг у контексті застосування інформаційних технологій у готельно-ресторанному бізнесі.</p>	<p>Активна участь у розгляді лекційного матеріалу</p> <p>Обговорення лекційного матеріалу</p> <p>Міні-лекція</p> <p>Презентація за темою заняття</p> <p>Підготовка і</p>	<p>6</p>

			захист реферативного матеріалу	
Тема 9. Реклама готельно-ресторанної сфери й соціально-культурного сервісу в Інтернеті. Інформаційний маркетинг і перспективи розвитку електронної торгівлі	2/4	Опанувати знаннями щодо питань формування рекламних заходів на підприємствах готельно-ресторанної сфери й соціально-культурному сервісі.	Активна участь у розгляді лекційного матеріалу Обговорення лекційного матеріалу Міні-лекція Презентація за темою заняття Підготовка і захист реферативного матеріалу	6
Тема 10. Просування послуг сфери сільського (зеленого) туризму за допомогою сучасних інформаційних технологій	4/4	Отримати теоретичні знання та практичні навички щодо просування послуг сфери сільського (зеленого туризму) за допомогою сучасних інформаційних технологій	Активна участь у розгляді лекційного матеріалу Обговорення лекційного матеріалу Міні-лекція Презентація за темою заняття Підготовка і захист реферативного матеріалу	6
Модульний контроль 4				7
Всього за семестр				70
Екзамен				30
Всього за курс				100

ПОЛІТИКА КУРСУ

Політика оцінювання	<p>Система оцінювання знань, вмінь і навичок студентів передбачає оцінювання всіх форм вивчення дисципліни.</p> <p>Перевірка і оцінювання знань студентів проводиться в наступних формах:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Оцінювання роботи студента на практичних заняттях; 2. Проведення проміжного контролю (опитування, письмові завдання, тестування, виконання завдань самостійної роботи тощо); 3. Оцінювання науково-дослідної роботи; 4. Визнання результатів у неформальній освіті <i>(за бажанням студента)</i>. Визнання результатів у неформальній освіті проводиться згідно «Положення про порядок визнання в Уманському національному університеті садівництва результатів навчання, отриманих у неформальній освіті» № 01-05/168 від 08.10.2020 р. 5. Проведення підсумкового контролю у вигляді семестрового екзамену. Студент вважається допущеним до семестрового екзамену за умови повного відпрацювання всіх форм залікового кредиту, передбачених робочою програмою. <p>Загальна оцінка за змістові модулі складається з поточних оцінок, яку студент отримує під час практичних занять, виконання завдань для самостійної роботи та модульного контролю.</p>
Політика щодо академічної доброчесності	<p>Під час підготовки рефератів та індивідуальних науково-дослідних завдань, проведення контрольних заходів здобувачі повинні дотримуватися правил академічної доброчесності, які визначено Кодексом доброчесності Уманського НУС. Очікується, що роботи студентів будуть їх оригінальними дослідженнями чи міркуваннями. Жодні форми порушення академічної доброчесності не толеруються. Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі здобувача є підставою для її незарахування викладачем, незалежно від масштабів плагіату.</p>
Політика щодо відвідування	<p>Відвідування занять є обов'язковим. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись індивідуально (за погодженням із деканом факультету).</p>

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
82-89	B	добре	
74-81	C		
64-73	D	задовільно	
60-63	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА

Базова література:

1. Артеменко О., Сукач М., Хрущ Л., Скопень М., Будя А. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі. К.: Ліра-К, 2018. 764 с.
2. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства. К.:[Центр учбової літератури](#), 2020. 342 с.
3. Білогунова Г.В. Інформаційні системи і технології в туризмі. Х.: ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2016. 49 с.
4. Балашова Р.І. Організація діяльності туристичного підприємства. К.: ЦУЛ, 2019. 184 с.
5. Богдан Н.М. Писаревський І.М., Погасій С.О. Управління якістю туристських послуг. Харків : ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2021. 340 с.
6. Гаврилов В. П. Інформаційні системи і технології в туризмі. Х.: ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2016. 168 с.
7. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві. Х.: Вид-во Іванченка І.С., 2018. 488 с.
8. Забуранна Л.В. Кулік А.В. Конкурентостійкість підприємств сільського зеленого туризму: теорія, механізм формування та управління. К.: ЦУЛ, 2018. 292 с.
9. Іванова О.М. Управління інформаційними потоками туристичних підприємств. Суми: Університетська книга, 2016. 200 с.
10. Кудла Н. Є. Сільський туризм: основи підприємництва та гостинності. Київ: ЦУЛ, 2017. 152 с.
11. Лугінін О.Є., Дудченко О.М., Рибчук А.В., Покотилова В.І., Тендітний Ю.Г., Тендітна Н.В., Фомішина В.М. Використання інформаційних технологій в теорії прийняття рішень. Херсон: Олді-плюс, 2019. 238 с.
12. Мальська М., Худо В. Туристичний бізнес. 2 переробл. К.: Центр навчальної літератури, 2019. 368 с.
13. Мальська М.П. Кізіма В.Л., Жук І.З. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика. Київ : ЦУЛ, 2017. 336 с.
14. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика. К.: Центр учбової літератури, 2019. 472 с.
15. Новаківський І., Грибик І., Смолінська Н. Інформаційні системи в менеджменті. Адаптивний підхід. К.: Кондор, 2019, 440 с.
16. Олабоді О.В., Фесун Т.П. Організація готельно-ресторанної справи: наук.-допом. бібліогр. покажч. К.: Нац. ун-т харч. технол., Наук.-техн. б-ка, 2021. 213 с.
17. Сахно Є.Ю., Дорош М.С., Ребенко А.В. Менеджмент сервісу: теорія та практика. Київ : ЦУЛ, 2017. 328 с.
18. Скопень М.М. Комп'ютерні інформаційні технології в туризмі. К.: Кондор, 2005.302 с.
19. Скопень М.М., Сукач М.К., Будя О.П., Артеменко О.І., Хрущ Л.А. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі. К.: Ліра-К, 2020. 764 с.
20. Тернов С.О. Комп'ютерні інформаційні технології в туризмі. Кривий Ріг.: ДонНУЕТ, 2015. 302 с.
21. Федорченко В.К. Уніфіковані технології готельних послуг. К.: Вища школа, 2001. 237 с.
22. Benckendorff Pierre J., Xiang Zheng, Sheldon Pauline J. Tourism information technology, 3rd ed. Boston: CABI Tourism Texts, 2019, 400 p.

Допоміжна література:

1. Будякова О.Ю. Технології інформатизації індустрії гостинності. Мат-ли І Всеукр. наук.-практ. конф. «Сучасний стан та потенціал розвитку індустрії гостинності в Україні» 23 квітня 2021 р. Херсон: ХДАЕУ, 2021. С. 298-300.
2. Будякова О.Ю., Шапошнікова О.М. Innovative Approaches in Hotel and Restaurant Business Entrepreneurship. *Інтелект XXI*. 2020. Вип. 4. С. 60-64.
3. Denysenko M., Budiakova O. Features of Economic Development of Hotel and Restaurant Business. *Економіка та держава*. 2020. Вип. 10. С.19-23.
4. Кожухівська, Р.Б. Розвиток сучасних маркетингових інформаційних технологій в комунікаційних стратегіях українських туристичних підприємств. Монографія. Умань: ВПЦ «Візаві», 2011. 210 с.
5. Кожухівська, Р.Б. Використання комунікаційних інтернет-технологій в туризмі. *Науково-практичний журнал «Східна Європа: економіка, бізнес та управління»*. Вип. 4(15), 2018. С.191-196.
6. Кожухівська, Р.Б., Саковська, О.М. Ефективність використання інтернет-реклами санаторно-курортними закладами України. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. Серія «Міжнародні економічні відносини та світове господарство», Вип. 20. ДВНЗ УЖНУ, 2018. С.160-165.
7. Кожухівська, Р.Б., Саковська, О.М. Логістичний інтернет-провайдинг у туризмі. *Науково-практичний журнал «Держава та регіони»*. Серія: Економіка та підприємництво, Вип. 4(109), 2019. С.196-200.
8. Кожухівська Р.Б., Непочатенко В.О. Digital-технології як основа розвитку туристичної діяльності в Україні. *Економіка та держава*, 2020, № 7. С.93-98.
9. Теличкань В.В. Просування агротуристичних послуг за допомогою сучасних інформаційних технологій. *Збірник наукових праць Уманського національного університету садівництва*, 2017. Вип. 72. С.169-175.
10. Kozhukhivska, R. Use of Internet technologies in the marketing activities of the tourism enterprises. Collective Scientific Monograph «Contemporary Issues of Digital Economy and Society». Publishing House: Katowice School of Technology. 2020, no.36. P. 54-61.

Інформаційні ресурси

1. Amadeus: підключення, навчання, матеріали URL: https://www.fly.kiev.ua/amadeus_connect.html
2. Аналітична система для розвитку бізнесу Project Expert Holding. URL: <http://www.expert-systems.com>
3. Оверія-Туризм – програма для турагентств и туроператорів. Офіційний сайт навчальної програми з туристичних технологій. URL: <http://overia-tourism.com/#>
4. Офіційний сайт корпорація Sabre URL: <https://www.sabre.com/locations/ukraine>
5. Цифрові комунікації в глобальному просторі. Безкоштовний онлайн-курс платформи «Prometheus» URL: https://courses.prometheus.org.ua/courses/coursev1:Prometheus+ITArts101+2017_T1/about
6. Українська інформаційна система. URL: <http://www.utis.com.ua>
7. Excel для Windows. URL: <https://www.youtube.com/playlist?list=PLgWWP4GMPpqj-GZ5rWKLxEpHuVqauettJ>
8. The World Tourism Organization (UNWTO). URL: <https://www.unwto.org/>