

Силабус курсу

«Інформаційні системи та технології в готельно-ресторанному сервісі»

Освітній ступінь: Перший (бакалаврський)
Галузь знань: 24 Сфера обслуговування
Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа /
1013 Hotel, restaurants and catering
Освітня програма: Готельно-ресторанна справа
Кількість кредитів: 120
Рік підготовки: 2
Компонент освітньої програми: Вибіркова
Мова викладання: Українська



Керівник курсу

доцент кафедри, к.е.н., доц. Годя Іван Михайлович
Контактна інформація – ivan.hodia@uzhnu.edu.ua

Опис дисципліни

Предметом вивчення навчальної дисципліни «Інформаційні системи та технології в готельно-ресторанному сервісі» є процес всебічної автоматизації роботи готельних та ресторанних господарств.

Метою вивчення дисципліни «Інформаційні системи та технології в готельно-ресторанному сервісі» є формування у здобувачів вищої освіти комплексу знань, умінь та навичок, необхідних для підвищення ефективності професійної діяльності за допомогою засобів інформаційних технологій.

Основне завдання навчальної дисципліни «Інформаційні системи та технології в готельно-ресторанному сервісі» полягає в отриманні та закріпленні знань здобувачами вищої освіти в області використання інформаційних технологій і систем в готельному та ресторанному бізнесі, їх інформаційного та програмного забезпечення, а також у вивченні універсальних та спеціалізованих програм, використанні локальних і глобальних мереж, освоєння методик і технологій автоматизованого менеджменту і маркетингу.

Відповідно до освітньої програми, вивчення даної дисципліни сприяє формуванню у здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти таких компетентностей:

- Здатність розв'язувати спеціалізовані завдання та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності й характеризується комплексністю та невизначеністю умов (ІК);
- Навички використання інформаційних технологій для пошуку, систематизації та аналізу даних (інформації) з різних джерел (ЗК06);
- Здатність використовувати комунікаційні технології, налагоджувати міжособистісні взаємодії для командної та/або індивідуальної роботи. (ЗК10);

- Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання для забезпечення ефективної діяльності готельно-ресторанних підприємств, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів (СК09);
- Здатність розробляти нові послуги з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів готельно-ресторанних послуг (СК10);
- Здатність працювати з технічною, економічною та технологічною документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктам готельного та ресторанного бізнесу (СК16).

Навчальний контент

Змістовий модуль № 1

Тема 1. Характеристика інформаційних систем і технологій у готельно-ресторанному бізнесі

Роль, сучасний стан та тенденції розвитку інформаційних систем. Особливості інформаційних систем підприємств готельного та ресторанного господарства. Види та типи інформаційних систем. Формування і використання інформаційних систем на підприємствах готельного та ресторанного господарства. Функціональні компоненти інформаційних систем. Співвідношення інформаційних систем та інформаційних технологій. Складові інформаційних технологій. Основні напрями розвитку інформаційних технологій в готельному та ресторанному господарстві.

Тема 2. 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 3. Інформаційні технології в управлінні готельним і ресторанним сервісом

Роль інформаційних технологій в управлінні підприємствами готельно-ресторанного господарства. Види сучасних інформаційних технологій в управлінні підприємством. Особливості автоматизації діяльності на підприємствах готельного та ресторанного господарства. Використання програмного забезпечення для автоматизації управління діяльністю підприємств готельно-ресторанного господарства. Застосування інформаційних технологій в управлінні бізнес-процесами підприємств готельно-ресторанного господарства. Інтегрована система управління підприємств готельного та ресторанного господарства: структурні елементи та їх функції. Інформаційний центр на підприємствах готельно-ресторанного господарства.

Тема 4. Програмні продукти автоматизації системи управління підприємств готельного бізнесу

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. Функціональні можливості систем Fidelio Suite 8 та OPERA Enterprise Solution. 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. 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.

Тема 5. 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. 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 бронюванні і поселенні. Ведення обліку за картами гостя.

Змістовий модуль № 2

Тема 6. 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 “відстійки”. 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.

Тема 7. Автоматизація процесу поселення, виселення гостя, формування рахунків гостя, нічного аудиту

Пошук інформації про заїзди, проживаючих та виїзди. Поселення і виселення гостей. Принципи поселення гостя “від стійки”. Робота з проживаючими гостями. Принципи призначення кімнати у системі. Перевірка доступності номерів. Підготовка звіту. Поняття бізнес дати у готелі. Проведення нічного аудиту у системі. Автоматизація касирських функцій. Формування постійного рахунку гостя. Формування нового постійного рахунку гостя. Прив'язка профайлів до постійних рахунків гостя. Проведення нарахувань у т.ч. вручну. Проведення оплати: розділити, перенести, перенаправити. Формування нарахування за проживання. Налаштування опції виписки рахунків: з примусовим друком, проміжний

рахунок, попередні нарахування, попередній рахунок. Історія рахунків гостей. Формування у системі звітів за обраними параметрами.

Тема 8. Автоматизація процесу управління номерним фондом підприємства готельного бізнесу

Особливості автоматизації процесу управління номерним фондом готелю на прикладі Fidelio Suite 8, Servio HMS. 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 9. 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.

Тема 10. Автоматизовані системи управління підприємствами ресторанного господарства

Види інформаційних систем і технологій в ресторанному господарстві. Особливості автоматизації діяльності підприємств ресторанного господарства різних типів. Структура автоматизованої системи ресторанного господарства. Базові складові програмних продуктів автоматизації ресторанного господарства. Автоматизація робочого місця офіціанта, бармена. Автоматизація робочого місця касира. Автоматизація робочого місця адміністратора. Автоматизація робочого місця фахівця «Back-Office» (керуючого, калькулятора, кухаря, технолога та ін.). Програмні продукти для ресторанного господарства на ринку інформаційних систем і технологій: «Айко» (iiko), «PosSector», «R-keeper», «ProfitSolution», «B52 ® Ресторан», «D2system», «Fidelio F&B», «Micros», «Servio Pos» та ін. Зв'язок готельної системи з ресторанною системою. Автоматизація виробничого обліку підприємства ресторанного господарства. Формування номенклатури. Калькуляція страв. Автоматизація системи управління персоналом підприємства ресторанного господарства.

Формування програмних компетентностей

Індекс в матриці ОП	Програмні компетентності
ЗК	<p>ЗК06 - Навички використання інформаційних технологій для пошуку, систематизації та аналізу даних (інформації) з різних джерел.</p> <p>ЗК10 - Здатність використовувати комунікаційні технології, налагоджувати міжособистісні взаємодії для командної та/або індивідуальної роботи.</p>
СК	<p>СК09 - Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання для забезпечення ефективної діяльності готельно-ресторанних підприємств, вирішувати питання раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів.</p> <p>СК10 - Здатність розробляти нові послуги з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів готельно-ресторанних послуг.</p> <p>СК16 - Здатність працювати з технічною, економічною та технологічною документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктам готельного та ресторанного бізнесу.</p>
ПР (очікувані)	<p>ПР06 - Вміти адаптувати технологічний процес використання інформаційних систем і технологій до роботи підприємства готельного і ресторанного бізнесу.</p> <p>ПР09 - Вміти організувати процес надання готельних послуг з використанням сучасних інформаційних систем та технологій.</p> <p>ПР09 - Вміти застосовувати у процесі ведення господарської діяльності ресторанными підприємствами інформаційних систем і технологій.</p> <p>ПР11 - Вміти розробляти нові продукти (послуги), використовуючи сучасні технології у сфері готельно-ресторанного бізнесу.</p> <p>ПР12 - Вміти застосовувати сучасні інформаційні технології для організації ефективної роботи закладів громадського харчування.</p> <p>ПР12 - Вміти ефективно використовувати сучасні інформаційні системи та сервісні технології в діяльності закладів готельного господарства.</p>

Рекомендовані джерела інформації

Основна література

1. Бойчук І.В. Інтернет в маркетингу: підручник / І.В. Бойчук, О.М. Музика – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 512 с.
2. Гужва, В.М. Інформаційні системи і технології на підприємствах: навч. посібник / В. М. Гужва. – К. : КНЕУ, 2001. – 400 с.
3. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посібник / О.Ю. Давидова, І.М. Писаревський, Р.С. Ладиженська; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Харків: ХНАМГ, 2012. – 414 с.
4. Інформаційні системи в сучасному бізнесі: підручник / Пономаренко В.С., Золотарьова І.О., Бутова Р.К. та ін. –Х.: ХНЕУ, 2011. – 483 с.
5. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнес: підручник / М.М. Скопенко, М.К. Сукач, О.П. Будя та ін.; за ред. Сукач М.К. – К.: Ліра-К, – 2017. – 768 с.
6. Мельниченко С.В. Інформаційні технології у туристичній індустрії : підручник / С.В. Мельниченко, Н.І. Ведмідь. – К : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2011. – 261 с.
7. Управління сучасним готельним комплексом: навч. посібник, / Г.Б. Мунін, З.І. Тимошенко, Ю.І. Палеха та ін.; за ред. Дорогунцова, С.І. – К.: Ліра-К, 2005. – 520 с.

Допоміжна література

8. Гордієнко І.В. Інформаційні системи і технології в менеджменті : навч.-метод. посібник для самост. вивч. дисц. / І.В. Гордієнко. – 2-ге вид., перероб. і доп. – К. : КНЕУ, 2003. – 259 с.
9. Грицунов О.В. Інформаційні системи та технології: навч. посібник / О.В. Грицунов. – Х.: ХНАМГ, 2010. – 222 с.
10. Електронна комерція,: навч.посібник / Береза А.М., Козак І.А., Левченко Ф.А. та ін. – К.: КНЕУ, 2002. – 326 с.
11. Кузьмін, Л.Є. Формування і використання інформаційної системи управління економічним розвитком підприємства: монографія / Л.Є. Кузьмін, Н.Г. Георгіаді. – Львів : Львівська політехніка, 2006. – 368 с.
12. Несходовський І.С. Інформаційні системи і технології фінансового контролю: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / І.С. Несходовський. — Київ : КНТЕУ, 2011. – 230 с.
13. Оксанич А.П. Інформаційні системи і технології маркетингу: навч.- практичний посібник для студентів вищих навч. закладів / А.П. Оксанич, В.Р. Петренко, О.П. Костенко. – К. : Професіонал, 2008. — 320 с.
14. Плескач В.Л. Інформаційні технології та системи: підручник для студентів економічних спеціальностей вищих навч. закладів / В. Л. Плескач, Ю. В. Рогушина, Н. П. Кустова. – К.: Книга, 2004. – 520 с.
15. Плескач В.Л. Електронна комерція: підручник / В.Л. Плескач, Т.Г. Затонацька. – К.: Знання, 2007. – 535 с.
16. Плескач В.Л. Моделювання фінансово-економічних процесів: монографія / В.Л. Плескач. – К.: КНЕУ, 2010. – 428 с.
17. Сиротинська А.П. Інформаційні системи підприємств малого бізнесу: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закладів / А.П. Сиротинська, І.Д. Лазаришина. – К.: Центр учбової літератури, 2008. – 264 с.
18. Ситник В. Ф. Системи підтримки прийняття рішень : навч. посібн. / В. Ф. Ситник. К. : КНЕУ, 2004. – 614 с.
19. Скопень М.М. Комп'ютерні інформаційні технології в туризмі: навч. посібник для студентів вищих навч. закладів / М. М. Скопень. — К. : Кондор, 2005. — 301 с.
20. Шило С.Г. Інформаційні системи та технології: навч. посібник / С.Г. Шило, Г. В. Щербак, К. В. Огурцова. — Харків: ХНЕУ, 2013. – 219 с.

Інформаційні ресурси в мережі Інтернет

21. Аналітична система для розвитку бізнесу ProjectExpertHolding [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.expert-systems.com/>.
22. Ефективність медійної реклами [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://internet-reklama.net/medijnaja-reclama.php/>.
23. Найпоширеніші розміри банерів у пікселях, використовувані в Інтернет [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.artweb.com.ua/index9/>.
24. Національний портал Міжнародної інформаційної системи КОМПАСС реклами [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.kompass-ukraine.com>.
25. Офіційний сайт компанії HRS [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.hrsinternational.com
26. Офіційний сайт компанії ExpertSolution [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://servio.com.ua/>
27. Amadeus: підключення, навчання, метеріали [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://www.fly.kiev.ua/amadeus_connect.html

28. Офіційний сайт компанії Travelport [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://travelport.ua/>
29. Офіційний сайт корпорація Sabre [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.sabre.com/locations/ukraine/>
30. Офіційний сайт компанії iiko [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://iiko.com/>.
31. Офіційний сайт компанії Poster [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://joinposter.com/ua>
32. Офіційний сайт компанії UCS [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ucs.com.ua>.
33. Офіційний сайт компанії «ProfitSolutions» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://profit.com.ua/>
34. Офіційний сайт компаній представництва системи автоматизації технологічних процесів «D2system» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://d2.ua/>.
35. Офіційний сайт компанії «PosSector» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://pos-sector.net/>.
36. Про банерну рекламу [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.webmasterpro.com.ua/>.
37. Що таке контекстна реклама [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://internet-reklama.net/medijna-reclama.php/>.
38. Медіа грамотність: практичні навички / Безкоштовний онлайн-курс платформи “Prometheus” [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://courses.prometheus.org.ua/courses/course-v1:CZ+MEDIA102+2018_T3/about
39. Нативна реклама / Безкоштовний онлайн-курс платформи “Prometheus” [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://courses.prometheus.org.ua/courses/course-v1:OSCE+NATIVEADS101+2018_T3/about
40. Експрес-курс підготовки менеджера з продажу реклами в локальному медіа «з нуля» / Безкоштовний онлайн-курс платформи “Prometheus” [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://courses.prometheus.org.ua/courses/course-v1%3AOSCE%2BSALES101%2B2018_T3/about
41. Основи інформаційної безпеки / Безкоштовний онлайн-курс платформи “Prometheus” [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://edx.prometheus.org.ua/courses/KPI/IS101/2014_T1/about
42. Комунікаційні інструменти для побудови репутації / Безкоштовний онлайн-курс платформи “Prometheus” [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://edx.prometheus.org.ua/courses/NaUKMA/CI101/2014_T1/about
43. Цифрові комунікації в глобальному просторі / Безкоштовний онлайн-курс платформи “Prometheus” [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://courses.prometheus.org.ua/courses/course-v1:Prometheus+ITArts101+2017_T1/about
44. Офіційна сторінка порталу ProHotelia для професіоналів готельно-ресторанного бізнесу [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://prohotelia.com/>

Політика оцінювання

● **Політика щодо дедлайнів та перескладання:** Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75% від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності балів). Перескладання модулів відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

● **Політика щодо академічної доброчесності:** Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої

дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування та підготовки практичних завдань в процесі заняття.

Оцінювання

Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання

Засобами оцінювання та методами демонстрування результатів навчання з навчальної дисципліни є:

- поточне оцінювання, що передбачає оцінку самостійної підготовки здобувача вищої освіти до практичних, семінарських чи лабораторних занять, виконання індивідуальних завдань (у разі потреби);
- модульне оцінювання - оцінка виконання модульних завдань (письмові роботи);
- підсумкове оцінювання проводиться в усній формі у вигляді іспиту.

Форми контролю та критерії оцінювання результатів навчання

Форми поточного контролю - підготовка доповідей та усна відповідь на питання аудиторії і викладача під час практичних чи семінарських занять, виконання індивідуальної роботи (у разі потреби).

Форма модульного контролю полягає у написанні письмової роботи з розгорнутими відповідями на питаннями.

Форма підсумкового семестрового контролю відповідно до освітньої програми проходить в усній формі у вигляді іспиту.

Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти (модуль 1)

Поточне оцінювання та самостійна робота					Модульна контрольна робота	Сума
T1	T2	T3	T4	T5	50	100
10	10	10	10	10		

T1, T2 ... – теми

Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти (модуль 2)

Поточне оцінювання та самостійна робота					Модульна контрольна робота	Сума
T6	T7	T8	T9	T10	50	100
10	10	10	10	10		

T1, T2 ... – теми

Оцінювання окремих видів навчальної роботи з дисципліни

Вид діяльності здобувача вищої освіти	Модуль 1		Модуль 2	
	Кількість	Макс. к-сть балів (сумарна)	Кількість	Макс. к-сть балів (сумарна)
Практичні (семінарські) заняття	6	50	6	50
Модульна контрольна робота	1	50	1	50
Разом		100		100