

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Волинський національний університет імені Лесі Українки**  
**Факультет географічний**  
**Кафедра туризму та готельного господарства**

**СИЛАБУС**

**нормативного освітнього компонента**

**ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ І ТЕХНОЛОГІЇ В**  
**ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ СПРАВІ**

<b>підготовки</b>	Бакалавр
<b>спеціальності</b>	241 Готельно-ресторанна справа
<b>освітньо-професійної програми</b>	Готельно-ресторанна справа

**Силабус освітнього компонента «ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ І ТЕХНОЛОГІЇ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ СПРАВІ»** підготовки бакалавра, галузі знань 24 Сфера послуг, спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа, за освітньо-професійною програмою Готельно-ресторанна справа.

**Розробник:** Гринасюк Анастасія Русланівна, кандидат географічних наук, старший викладач кафедри туризму та готельного господарства.

**Погоджено**


Гарант освітньо-професійної програми:



Терещук О.С.

**Силабус освітнього компонента затверджено на засіданні кафедри туризму та готельного господарства**  
протокол № 1 від 31 серпня 2022 р.

Завідувач кафедри:



Ільїн Л. В.

## I. Опис освітнього компонента

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна /освітньо- наукова/освітньо-творча програма, освітній рівень	Характеристика освітнього компонента
Денна форма навчання	Галузь знань: 24 Сфера обслуговування Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа Освітньо-професійна програма: Готельно- ресторанна справа Освітній рівень: Бакалавр	<b>Нормативна</b>
Кількість годин/кредитів 360/12		Рік навчання 2023
		Семестр 2-ий
		Лекції 34 год.
		Практичні (семінарські) 144 год. Лабораторні ____ год. Індивідуальні ____ год.
		Самостійна робота 160 год.
ІНДЗ: €	Консультації 22 год.	
		Форма контролю: екзамен
Мова навчання		українська

## II. Інформація про викладача (- ів)

ППП Гринасюк Анастасія Русланівна  
 Науковий ступінь кандидат географічних наук  
 Вчене звання \_\_\_\_\_  
 Посада старший викладач кафедри туризму та готельного господарства  
 Контактна інформація 0660892002, [Hrynasiuk@vnu.edu.ua](mailto:Hrynasiuk@vnu.edu.ua)  
 Дні занять <http://194.44.187.20/cgi-bin/timetable.cgi>

## III. Опис освітнього компонента

### ***Анотація курсу.***

Як навчальна дисципліна «Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанній справі» вивчається студентами підготовки «Бакалавра» за освітньо-професійною програмою «Готельно-ресторанна справа» на першому курсі відповідно до стандартів підготовки фахівців спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа.

### ***Постреквізити дисципліни.***

Основні положення навчальної дисципліни «Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанній справі» мають застосовуватися при вивченні дисциплін «Організація готельного господарства», «Організація готельного ресторанного», «Менеджмент готельно-ресторанного господарства», «Маркетинг готельно-ресторанного господарства», «Аналіз діяльності підприємств готельного і ресторанного господарств» за вибором здобувача вищої освіти.

### ***Мета і завдання навчальної дисципліни.***

Метою вивчення дисципліни є формування у студентів комплексу знань, умінь та навичок, необхідних для підвищення ефективності професійної діяльності за допомогою засобів інформаційних технологій.

Для досягнення мети необхідно виконати такі завдання:

– отримання і закріплення знань студентами в області використання інформаційних технологій і систем в готельно-ресторанній справі, їх інформаційного та програмного забезпечення;

– вивчення універсальних та спеціалізованих пакетів програм, використання локальних і глобальних мереж, освоєння методик і технологій автоматизованого менеджменту і маркетингу, у тому числі виражених у міжнародних стандартах.

Згідно освітньо-професійної програми студенти повинні *знати*:

- місце і роль інформаційних технологій і систем у сфері готельної індустрії;
- завдання та розвиток інформаційних технологій і систем в готельно-ресторанному господарстві;
- технічне забезпечення управління інформаційними ресурсами на підприємствах готельно-ресторанної справи;
- Інтернет технології (методи та засоби);
- основні системи бронювання готелів;
- структуру і модулі найпопулярніших інформаційних систем управління готельними та ресторанными підприємствами.

Згідно освітньо-професійної програми студенти повинні *вміти*:

- проводити пошук інформаційних ресурсів з використанням засобів та сервісів мережі Інтернет;
- використовувати системи бронювання та резервування;
- працювати у системах автоматизації управління готельно-ресторанним бізнесом.

### ***Результати навчання (Компетентності).***

У результаті вивчення дисципліни студенти спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа, освітньо-професійна програма Готельно-ресторанна справа мають здобути наступні практичні навички та уміння:

*Загальні компетентності:*

- ЗК 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями;
- ЗК 04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій;
- ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

*Спеціальні компетентності:*

- СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності;
- СК 07. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів;
- СК 08. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанных послуг для різних сегментів споживачів;
- СК 10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанныго бізнесу;
- СК 12. Здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів готельного та ресторанныго бізнесу;
- СК 13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанныго бізнесу.

*Результати навчання:*

РН 02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанный справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанный послуг, а також суміжних наук;

РН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанныго бізнесу;

РН 06. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанныго бізнесу;

РН 07. Організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанный послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки;

РН 10. Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології

виробництва та обслуговування споживачів;

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

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

### **Структура навчальної дисципліни**

<b>Назви змістових модулів і тем</b>	<b>Усього</b>	<b>Лек.</b>	<b>Практ.</b>	<b>Сам. роб.</b>	<b>Конс.</b>	<b>Форма контролю/ Бали</b>
<b>Змістовий модуль 1. Практикум застосування комп'ютерних технологій</b>						
Тема 1. Комп'ютерні інформаційні технології обробки текстових даних	23	2	10	10	1	IPC/2
Тема 2. Обробка табличної інформації в електронних таблицях	24	2	10	10	2	IPC/3
Тема 3. Комп'ютерні технології підготовки презентацій	24	2	10	10	2	IPC/3
Тема 4. Використання хмарних технологій Google Drive	17	2	6	9	1	IPC/1
Тема 5. Захист персональних даних та безпека в Інтернеті	16	2	4	10	-	TP/1
Разом за модулем 1	105	10	40	49	6	10
<b>Змістовий модуль 2. Інформаційні системи і технології в організації діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу</b>						
Тема 6. Інформаційне та програмне забезпечення роботи з клієнтами підприємств готельно-ресторанного бізнесу	14	2	2	10	-	T/1
Тема 7. CRM-системи в роботі підприємств готельно-ресторанного бізнесу	32	2	18	10	2	IPC/3
Тема 8. Автоматизація задач маркетингу підприємств готельно-ресторанного бізнесу	24	2	10	10	2	IPC /2
Разом за модулем 1	70	6	30	30	4	6
<b>Змістовий модуль 3. Автоматизація управління готельним підприємством</b>						
Тема 9. Комп'ютерні системи бронювання GDS	13	2	4	7	-	T/1
Тема 10. Інформаційні системи та технології управління готелями	15	2	4	8	1	T /1
Тема 11. Загальні схеми технології бронювання місць у готелях	27	2	16	8	1	IPC/4
Тема 12. Аналітика в	18	2	6	8	2	IPC/2

управлінні готельних господарств						
Разом за модулем 3	73	8	30	32	4	8
<b>Змістовий модуль 4. Автоматизація управління ресторанним підприємством</b>						
Тема 13. Інформаційні системи та технології управління ресторанами	20	2	6	10	2	T/1
Тема 14. Автоматизація управління готельним підприємством	30	2	16	10	2	IPC/3
Разом за модулем 4	50	4	22	20	4	4
<b>Змістовий модуль 5. Інформаційно-телекомунікаційні мережі в готельно-ресторанній справі</b>						
Тема 15. Поняття електронної комерції	24	2	10	10	2	IPC/4
Тема 16. Інтернет як засіб просування в готельно-ресторанній справі	23	2	10	10	1	IPC/4
Тема 17. Доступність інформації	17	2	4	10	1	TP/2
Разом за модулем 5	64	6	24	30	4	6
<b>Види підсумкових робіт</b>						Бал
Модульна контрольна робота						МКР/60
ІНДЗ						ІНДЗ/6
<b>Всього годин/Балів</b>	120	24	32	56	8	100

Методи контролю\*: ДС – дискусія, ДБ – дебати, Т – тести, ТР – тренінг, РЗ/К – розв’язування задач/кейсів, ІНДЗ/ІРС – індивідуальне завдання/індивідуальна робота здобувача освіти, РМГ – робота в малих групах, МКР/КР – модульна контрольна робота/ контрольна робота, Р – реферат, а також аналітична записка, аналітичне есе, аналіз твору тощо.

### ***Завдання для самостійного опрацювання.***

Змістовий модуль 1. Комп’ютерні інформаційні технології.  
 Поняття про інформацію, інформаційні технології та інформаційні системи.  
 Види інформаційних технологій в туризмі та готельно-ресторанній справі.  
 Особливості використання інформаційних технологій Word.  
 Технології: створення та редагування документів, використання редактора формул, побудова організованих діаграм.  
 Автоматизація побудови типової форми документа.  
 Особливості використання технологій Excel.  
 Технології: побудови та форматування таблиць, створення графічних ефектів, побудова діаграм, побудова формул обчислення, створення електронних форм.  
 Використання інформаційних технологій PowerPoint.  
 Технології: створення презентацій з використанням шаблонів оформлення.  
 Персональне інформаційне середовище.  
 Використання хмарних технологій Google Drive.  
 Захист персональних даних та безпека в Інтернеті.

Змістовий модуль 2. Інформаційні системи і технології в організації діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

Інформаційне та програмне забезпечення роботи з клієнтами. Вибір програмного забезпечення.

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.

Enterprise Resource Planning System.

Customer Relationship Management System.

CRM-системи в роботі підприємств готельно-ресторанного бізнесу

Налаштування CRM-системи для компанії.

Робота з контактами, угодами, тунелями продажів, товарами.

Використання CRM-системи від першого контакту з клієнтом до завершення угоди.

Автоматизація комунікації з клієнтами: електронна пошта, телефонія, CRM-форми, відкриті канали зв'язку, чат-боти.

Автоматизація задач маркетингу підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

Змістовий модуль 3. Автоматизація управління готельним підприємством

Характеристики комп'ютерних систем бронювання й резервування.

Комп'ютерні системи бронювання GDS.

Історія створення Глобальних мереж дистрибуції.

Система бронювання Amadeus.

Системи бронювання Galileo і Worldspan (компанія Travelport).

Система бронювання Sabre.

Етапи автоматизації готелю.

Види програмного забезпечення та їх функції.

Програмні модулі для автоматизації роботи готельного підприємства.

Загальні схеми технології бронювання місць у готелях.

Організація автоматизованої служби бронювання.

Організація автоматизованої служби резервування.

Системи бронювання. Channel manager.

Аналітика в управлінні готельних господарств

Змістовий модуль 4. Автоматизація управління готельним підприємством

Інформаційні системи та технології управління ресторанами.

Автоматизація управління готельним підприємством.

Етапи автоматизації ресторанного підприємства.

Види програмного забезпечення та їх функції.

Програмні модулі для автоматизації роботи ресторанного підприємства.

Змістовий модуль 5. Інформаційно-телекомунікаційні мережі в готельно-ресторанній справі

Поняття електронної комерції.

Поняття електронного бізнесу.

Можливості електронної комерції.

Інтернет як засіб просування в готельно-ресторанній справі.

Класифікації та характеристика туристичних інтернет-ресурсів.

Основні напрямки використання Інтернету в готельно-ресторанній справі.

Функціональні можливості Web-сайтів підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

Мобільні додатки в сфері послуг.

Поняття «Big Data» та специфіка її застосування.

Віртуальна та доповнена реальність. Використання у туристичній галузі

Доступність інформації для осіб з особливими потребами.

Зарубіжний досвід інформаційного забезпечення в туризмі

#### IV. Політика оцінювання

Оцінювання знань студентів з навчальних дисциплін здійснюється на основі результатів поточного контролю й модульного контролю знань.

*Результати поточного контролю:* оцінки за виконання і захист студентом практичних робіт; оцінка за виконання й захист ІНДЗ.

*Академічна доброчесність.* Вимоги до академічної доброчесності визначаються «Положенням про запобігання та виявлення академічного плагіату у науково-дослідній діяльності здобувачів вищої освіти та науково-педагогічних працівників ВНУ ім. Лесі Українки», що розміщується на сайті університету за посиланням: <https://ra.eunu.edu.ua/wp-content/uploads/2018/11/Polozhennya-Antyplagiat.pdf>.

*Політика щодо дедлайнів та перескладання.* Терміни здачі практичних робіт, ІНДЗ, самостійної роботи повідомляє викладач на перших аудиторних заняття з дисципліни або прописує на інтернет-платформі курсу. Перескладання завдань поточного контролю та модульного контролю при вивченні дисципліни «Інформаційні системи та технології в готельно-ресторанній справі» узгоджується з політикою ЗВО.

## **V. Підсумковий контроль**

Форма контролю – екзамен. В білеті 3 питання, кожне з яких оцінюється у 20 балів. За результатами підсумкового контролю від загальної суми балів, набраної студентом протягом семестру, віднімаються результати модульної контрольної роботи і додаються бали, набрані на екзамені. Переведення підсумкової семестрової оцінки, вираженої в балах, у оцінки за національною шкалою здійснюється відповідно до таблиці, уміщеної нижче.

На іспит виносяться основні питання, типові та комплексні задачі, ситуації, завдання, що потребують творчої відповіді та уміння синтезувати отримані знання і застосовувати їх під час розв'язання практичних задач.

### *Перелік питань до екзамену*

1. Поняття про інформацію, інформаційні технології та інформаційні системи.
2. Види інформаційних технологій в туризмі та готельно-ресторанній справі.
3. Особливості використання інформаційних технологій Word в готельно-ресторанній справі.
4. Особливості використання технологій Excel в готельно-ресторанній справі.
5. Використання інформаційних технологій PowerPoint в готельно-ресторанній справі.
6. Захист персональних даних та безпека в Інтернеті.
7. Інформаційне та програмне забезпечення для роботи з клієнтами. Вибір програмного забезпечення.
8. Інформаційний центр у готельно-ресторанному закладі.
9. CRM-системи в роботі підприємств готельно-ресторанного бізнесу
10. Автоматизація задач маркетингу підприємств готельно-ресторанного бізнесу.
11. Характеристики комп'ютерних систем бронювання й резервування. Комп'ютерні системи бронювання GDS.
12. Програмні модулі для автоматизації роботи готельного підприємства.
13. Організація автоматизованої служби бронювання.
14. Організація автоматизованої служби резервування.
15. Аналітика в управлінні готельних господарств.
16. Інформаційні системи та технології управління ресторанами.
17. Автоматизація управління готельним підприємством.
18. Етапи автоматизації ресторанного підприємства.
19. Види програмного забезпечення та їх функції.
20. Програмні модулі для автоматизації роботи ресторанного підприємства.
21. Поняття електронної комерції.
22. Поняття електронного бізнесу.
23. Інтернет як засіб просування в готельно-ресторанній справі.
24. Класифікації та характеристика туристичних Інтернет-ресурсів.



25. Основні напрямки використання Інтернету в готельно-ресторанній справі.
26. Функціональні можливості Web-сайтів підприємств готельно-ресторанного бізнесу.
27. Мобільні додатки в сфері послуг.
28. Поняття «Big Data» та специфіка її застосування.
29. Віртуальна та доповнена реальність. Використання у туристичній галузі
30. Доступність інформації для осіб з особливими потребами.

## VI. Шкала оцінювання

Оцінка в балах	Лінгвістична оцінка	Оцінка за шкалою ECTS	
		оцінка	пояснення
90–100	Відмінно	A	відмінне виконання
82–89	Дуже добре	B	вище середнього рівня
75–81	Добре	C	загалом хороша робота
67–74	Задовільно	D	непогано
60–66	Достатньо	E	виконання відповідає мінімальним критеріям
1–59	Незадовільно	Fx	Необхідне перескладання

## VI. Рекомендована література та інтернет-ресурси

1. Безсмертнюк Т. П., Гринасюк А. Р. Використання хмарних технологій в автоматизації діяльності підприємств готельного господарства. *Society and science. Problems and prospects* : матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції, 25–28 січня 2022 р. Лондон, Англія. С. 616–618.
2. Гаврилов В. П. Інформаційні системи і технології в туризмі : навчальний посібник для студентів напряму підготовки 6.140103. ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2016. 168 с.
3. Гордієнко І. В. Інформаційні системи і технології в менеджменті : навч.-метод. посібник для самост. вивч. дисц. К.: КНЕУ, 2003. 259 с.
4. Гринасюк А. Р., Безсмертнюк Т. П. Використання POS-системи «Poster» у процесі професійної підготовки студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа». *Society and science. Problems and prospects* : матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції, 25–28 січня 2022 р. Лондон, Англія. С. 621–622.
5. Гринасюк А. Р. Організація викладання дисципліни «Інформаційні системи і технології в туризмі та готельно-ресторанній справі». *Modern trends of scientific evelopment* : матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції., 18–21 січня 2022 р., Ванкувер, Канада. С. 495–497. DOI: 10.46299/ISG.2022.II.P
6. Гужва В. М. Інформаційні системи і технології на підприємствах. К.: Вид-во КНЕУ, 2010.

7. Журавльова І. В., Чен Р. М. Інформаційні системи міжнародного бізнесу : навч. посібн. – Харків : Вид. ХНЕУ, 2006., 452 с.
8. Іванов В. Г., Карасюк В. В., Гвозденко М. В. Основи інформатики та обчислювальної техніки: підручник. Х. : Право, 2012. 312 с.
9. Карпенко С. Г., Іванов Є. О. Основи інформаційних систем і технологій : навч. посіб. К.: МАУП, 2012. 264 с.
10. Матвієнко О. В., Бородіна І. Л. Internet-технології: проектування Web-сторінки: Навч. посіб. К.: Центр навчальної літератури, 2016. 154 с.
11. Пінчук Н. С., Галузинський Г. П., Орленко Н. С. Інформаційні системи і технології в маркетингу : навч. посіб. – 2-ге вид. перероб. і доп. К. : КНЕУ, 2003. 352 с.
12. Плескач В. Л., Рогушина Ю. В., Кустова Н. П. Інформаційні технології та системи. К. : Книга, 2004. 519 с.
13. Ситник В. Ф. Системи підтримки прийняття рішень : навч. посібн. / В. Ф. Ситник. К. : КНЕУ, 2004. 614 с.
14. Скопень М. М. Комп'ютерні інформаційні технології в туризмі: Навч. посіб. К.: КОНДОР, 2017. 302 с.
15. Шило С. Г., Щербак Г. В., Огурцова К. В. Інформаційні системи та технології : навчальний посібник. Х. : Вид. ХНЕУ, 2013. 220 с.
16. Юринець В. Є., Юринець Р. В. Інформаційні системи управління персоналом, діловодства і документообігу : навч. посіб. Л. : Тріада плюс, 2008. 628 с