



# КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

## ФАКУЛЬТЕТ РЕСТОРАННО-ГОТЕЛЬНОГО ТА ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ КАФЕДРА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

### СИЛАБУС (SYLLABUS)

<b>Назва курсу</b>	<b>ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ І ТЕХНОЛОГІЇ У ГОТЕЛЬНОМУ ТА РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ</b>
<b>Викладач (-і)</b>	Ткачук Тетяна Михайлівна, Федоряк Руслан Михайлович, Засць Лілія Олександрівна
<b>Профайл викладача (-ів)</b>	
<b>Контакти</b>	м. Київ, вул. Кіото, 19 ауд. А-521 (044) 513-33-48
<b>Е-mail:</b>	<a href="mailto:t.tkachuk@knote.edu.ua">t.tkachuk@knote.edu.ua</a>
<b>Сторінка курсу в системі дистанційного навчання КНТЕУ</b>	<a href="http://ldn.knote.edu.ua/course/view.php?id=577">http://ldn.knote.edu.ua/course/view.php?id=577</a>
<b>Консультації</b>	Відповідно до графіку індивідуальних консультацій, що розмішений на офіційному сайті КНТЕУ (сторінка кафедри готельно-ресторанного бізнесу). Інформація доступна за посилання: <a href="https://knote.edu.ua/blog/read?n=Department%20of%20Hotel%20and%20catering%20and%20tourism&amp;uk">https://knote.edu.ua/blog/read?n=Department%20of%20Hotel%20and%20catering%20and%20tourism&amp;uk</a>

**Коротка анотація до курсу.** Вивчення дисципліни «Готельна справа» передбачає формування та надання студентам ґрунтовних знань та практичних навичок щодо формування професійних компетентностей в області організації готельної справи.

**Мова викладання:** українська.

**1. Освітній ступінь:** бакалавр

галузь знань	<b>24 Сфера обслуговування/ Services</b> <b>07 Управління та адміністрування/ Management and Administration</b>
спеціальність	<b>241 Готельно-ресторанна справа/ Hotel and Restaurant Business</b>
спеціалізація	<b>Готельно-ресторанна справа/ Hotel and Restaurant Business</b> <b>Готельний і ресторанный менеджмент/ Hotel and Restaurant Business</b>

**2. Мета та цілі курсу** – оволодіння студентами знань щодо формування і використання інформаційних систем і технологій в готельному та ресторанному бізнесі.

**3. Передумови вивчення дисципліни:**

*знання:*

- видів, типів та функціональних компонент інформаційних систем;
- способів застосування інформаційних технологій в управлінні підприємствами готельно-ресторанного господарства;
- сучасних автоматизованих систем бронювання і резервування в готельно-ресторанному господарстві;
- способів застосування інформаційних технологій при реалізації маркетингової функції підприємств готельного та ресторанного господарства.
- основних напрямів застосування інформаційних технологій в аналізі результатів діяльності підприємств готельного та ресторанного господарства.

*вміння:*

- виявляти проблеми в управлінні підприємствами готельного та ресторанного господарства, пов'язані з недостатнім рівнем застосування сучасних інформаційних систем і технологій;
- забезпечувати ефективне управління якістю готельно-ресторанних послуг шляхом застосування різноманітних інформаційних систем і технологій;
- здійснювати пошук найбільш раціональних підходів до застосування нових маркетингових технологій у діяльності підприємств;
- застосовувати інформаційні технології для моделювання фінансово-економічної діяльності підприємств готельного та ресторанного господарства;
- застосовувати інформаційні технології в аналізі результатів діяльності підприємств готельного та ресторанного господарства.

**4. Обсяг курсу.** Дисципліна «Готельна справа», містить 6 кредитів ECTS. Загальна кількість годин - 180, з них: 28 –лекцій, 28 –практичних і 124 – самостійної роботи студентів.

**5. Технічне й програмне забезпечення /обладнання** – вивчення дисципліни передбачає використання комп'ютерної техніки, SMART-WALL, плазмової панель у зоні SMART- бібліотеки КНТЕУ.

### 6. Календарно- тематичний план (схема вивчення курсу)

Назва теми	Кількість годин				Форми контролю	Критерії оцінювання
	Усього годин/кредитів	з них				
		лекції	лабораторні заняття/МК	самостійна робота студентів		
1	2	3	4	5	6	
<b>Тема 1.</b> Характеристика інформаційних систем і технологій у готельно-ресторанному бізнесі	22	2	2	18	Т, О, ВЗ, ПІЗ	6
<b>Тема 2.</b> Інформаційні системи і технології в управлінні якістю готельних та ресторанных послуг	8	2	2	4	Т, О, ВЗ, ПІЗ	7
<b>Тема 3.</b> Інформаційні технології в управлінні готельним і ресторанным сервісом	8	2	2	4	Т, О, ВЗ, ПІЗ	6
<b>Тема 4.</b> Програмні продукти автоматизації системи управління підприємств готельного бізнесу	24	2	2	20	Т, О, ВЗ, ПІЗ	10
<b>Тема 5.</b> Автоматизація роботи служби прийому та розміщення підприємств готельного бізнесу	8	2	2	4	Т, О, ВЗ, ПІЗ	5
<b>Тема 6.</b> Автоматизація процесу бронювання на підприємстві готельного бізнесу	8	2	2	4	Т, О, ВЗ, ПІЗ	10
<b>Тема 7.</b> Автоматизація процесу поселення, виселення гостя, формування рахунків гостя, нічного аудиту	8	2	2	4	Т, О, ВЗ, ПІЗ	5
<b>Тема 8.</b> Автоматизація процесу управління номерним фондом підприємства готельного бізнесу	8	2	2	4	Т, О, ВЗ, ПІЗ	5
<b>Тема 9.</b> Сучасні автоматизовані системи бронювання і резервування в готельно-ресторанному бізнесі	8	2	2	4	Т, О, ВЗ, ПІЗ	10
<b>Тема 10.</b> Автоматизовані системи управління підприємствами ресторанного господарства	8	2	2	4	Т, О, ВЗ, ПІЗ	5
<b>Тема 11.</b> Автоматизація складського обліку і управління закупками на підприємстві ресторанного господарства	8	2	2	4	Т, О, ВЗ, ПІЗ	10
<b>Тема 12.</b> Автоматизація фінансової підсистеми підприємств готельно-ресторанного бізнесу	22	2	2	18	Т, О, ВЗ, ПІЗ	5
<b>Тема 13.</b> Автоматизація процесу управління тарифами підприємств готельно-ресторанного бізнесу	20	2	2	16	Т, О, ВЗ, ПІЗ, КР	6
<b>Тема 14.</b> Інформаційні системи і технології у маркетинговій діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу	20	2	2	16	Т, О, ВЗ, ПІЗ	10
Разом	180/6	28	28	124	-	100
Підсумковий контроль	екзамен					
Примітка: СРС – самостійна робота студентів, Т – тестування, О – опитування, ВЗ – вирішення завдань, ПІЗ– презентація індивідуальних завдань, КР– письмова контрольна робота.						

## 7. РЕЗУЛЬТАТИ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Дисципліна «Готельна справа» забезпечує оволодіння студентами загальними та фаховими компетентностями і досягнення ними програмних результатів навчання за відповідними освітньо-професійними програмами:

- *Готельно-ресторанна справа (ОС бакалавр)*

Номер в освітній програмі	Зміст компетентності	Номер теми, що розкриває зміст компетентності
<i>Загальні компетентності за освітньою програмою</i>		
<b>ЗК 03.</b>	Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.	1-14
<b>ЗК 04.</b>	Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.	1, 3, 4, 8, 9
<b>ЗК 06.</b>	Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.	1-14
<b>ЗК 10.</b>	Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.	2-14
<i>Фахові компетентності за освітньою програмою</i>		
<b>СК 01.</b>	Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.	1-14
<b>СК 10.</b>	Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу.	2-7
<b>СК 13.</b>	Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.	2-14
<b>СК 14.</b>	Здатність застосовувати інформаційні технології в управлінні суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.	10,13
<i>Програмні результати навчання за освітньою програмою</i>		
<b>РН 05.</b>	Розуміти принципи, процеси і технології	2-6

	організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.	
<b>PH 06.</b>	Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.	2-7, 9-13
<b>PH 07.</b>	Організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.	6, 7
<b>PH 11.</b>	Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.	2-14
<b>PH 15.</b>	Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.	2-14

- *Готельний і ресторанний менеджмент (ОС бакалавр)*

Номер в освітній програмі	Зміст компетентності	Номер теми, що розкриває зміст компетентності
<i>Загальні компетентності за освітньою програмою</i>		
<b>4.</b>	Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.	1-14
<b>5.</b>	Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.	1, 3, 4, 8, 9
<b>6.</b>	Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.	1-14
<b>8.</b>	Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.	2-14
<b>9.</b>	Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.	1-14
<b>10.</b>	Здатність до проведення досліджень на відповідному рівні.	2-14

<i>Фахові (спеціальні) компетентності за освітньою програмою</i>		
<b>12.</b>	Здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, зокрема суб'єкта готельного та ресторанного бізнесу, формувати обґрунтовані рішення.	2-14
<b>16.</b>	Здатність застосовувати інформаційні технології в управлінні суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.	10,13
<i>Програмні результати навчання за освітньою програмою</i>		
<b>4.</b>	Демонструвати навички виявлення проблем та обґрунтування управлінських рішень.	2-6
<b>5.</b>	Описувати зміст функціональних сфер діяльності організації.	2-7, 9-13
<b>6.</b>	Виявляти навички пошуку, збирання та аналізу інформації, розрахунку показників для обґрунтування управлінських рішень.	2-14
<b>13.</b>	Спілкуватись в усній та письмовій формі державною та іноземною мовами.	2-14

## 8. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

### *Основний*

1. Гужва, В.М. Інформаційні системи і технології на підприємствах: навч. посібник / В. М. Гужва. – К. : КНЕУ, 2019. – 400 с.
2. 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, 2015. – 414 с.
3. Інформаційні системи в сучасному бізнесі: підручник / Пономаренко В.С., Золотарьова І.О., Бутова Р.К. та ін. –Х.: ХНЕУ , 2015. – 483 с.
4. 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.

5. 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.

### **Додатковий**

6. Артеменко О., Сукач М., Хрущ Л., Скопень М.. Інформаційні системи і технології в готельно – ресторанному та туристичному бізнесі: підручник. К. : Ліра К. 2018. 764 с.
7. Грицунов О.В. Інформаційні системи та технології: навч. посібник / О.В. Грицунов. – Х.: ХНАМГ, 2010. – 222 с.
8. Шило, С.Г. Інформаційні системи та технології: навч. посібник /, С.Г. Шило, Г. В. Щербак, К. В. Огурцова. — Харків: ХНЕУ, 2013. – 219 с.

### **Інтернет-ресурси:**

9. Аналітична система для розвитку бізнесу Project Expert Holding [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.expert-systems.com/>.
10. Офіційний сайт компанії TravelLine [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.travelline.ua/>.
11. Офіційний сайт компанії HRS [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.hrsinternational.com](http://www.hrsinternational.com)
12. Офіційний сайт компанії Expert Solution [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://servio.com.ua/>
13. Amadeus: підключення, навчання, метеріали [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https://www.fly.kiev.ua/amadeus\\_connect.html](https://www.fly.kiev.ua/amadeus_connect.html)
14. Офіційний сайт компанії Travelport [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://travelport.ua/>
15. Офіційний сайт корпорація Sabre [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.sabre.com/locations/ukraine/>
16. Офіційний сайт компанії iiko [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://iiko.com/>.

17. Офіційний сайт компанії Poster [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://joinposter.com/ua>
18. Офіційний сайт компанії UCS [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ucs.com.ua>.
19. Офіційний сайт компанії «Profit Solutions» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://profit.com.ua/>
20. Офіційний сайт компаній представництва системи автоматизації технологічних процесів «D2system» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://d2.ua/>.
21. Офіційний сайт компанії «Pos Sector» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://pos-sector.net/>.
22. Основи інформаційної безпеки / Безкоштовний онлайн-курс платформи “Prometeus” [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https://edx.prometheus.org.ua/courses/KPI/IS101/2014\\_T1/about](https://edx.prometheus.org.ua/courses/KPI/IS101/2014_T1/about)
23. Комунікаційні інструменти для побудови репутації / Безкоштовний онлайн-курс платформи “Prometeus” [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https://edx.prometheus.org.ua/courses/NaUKMA/CI101/2014\\_T1/about](https://edx.prometheus.org.ua/courses/NaUKMA/CI101/2014_T1/about)
24. Цифрові комунікації в глобальному просторі / Безкоштовний онлайн-курс платформи “Prometeus” [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https://courses.prometheus.org.ua/courses/course-v1:Prometheus+ITArts101+2017\\_T1/about](https://courses.prometheus.org.ua/courses/course-v1:Prometheus+ITArts101+2017_T1/about)
25. Офіційна сторінка порталу ProHotelia для професіоналів готельно-ресторанного бізнесу [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://prohotelia.com/>

Примітка: *курсив* – джерела, які є в бібліотеці КНТЕУ.