ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ
Кафедра інформатики та кінезіології

Силабус курсу

Назва курсу	Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанній справі
Освітній ступінь	Бакалавр
Галузь знань	24 Сфера обслуговування
Спеціальність	241 Готельно-ресторанна справа
Рік підготовки	1
Семестр	II
Компонент освітньої програми	Нормативна
Дні занять	2, 3, ауд.223
Консультації	Вівторок 12.00-13.00
Мова викладання	Українська

Керівники курсу: професор Заневський Ігор Пилипович, доцент Заневська Людмила Георгіївна

Контактні дані: izanevsky@ukr.net

Опис дисципліни

Дисципліна – «Інформаційні системи і технології» призначена для засвоєння студентами теоретичних знань та набуття практичних навичок використання сучасних інформаційних технологій в готельно-ресторанній справі.

Вивчення дисципліни дозволяє студентам:

- ✓ формувати розуміння ролі інформаційних технологій в діяльності готельно-ресторанного підприємства і підготовки особистості до професійної діяльності, мотиваційно-ціннього ставлення до вивчення технологічної сфери;
- ✓ знайомити студентів з найбільш поширеними видами застосовуваних у готельно-ресторанній справі інформаційних технологій, азами застосування спеціалізованих комп`ютерних програм, особливостями діяльності різноманітних схем бронювання та організації готельно-ресторанних послуг, а також зі специфікою застосування інформаційних технологій в діяльності підприємств готельно-ресторанної справи;
- ✓ формувати професійні вміння та навички для вирішення завдань застосування інформаційних технології у готельно-ресторанній справі;
- ✓ позитивно впливати на розвиток творчих здібностей студентів, на їх подальшу професійну орієнтацію.

Постреквізити:

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти мають досягти таких результатів навчання:

Навчальна дисципліна забезпечує формування ряду компетентностей:

Інтегральна компетентність. Здатність розв’язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

Загальні компетентності:

ЗК 01. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, вести здоровий спосіб життя.

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

СК 07. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.

Програмні результати навчання:

РН 10. Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів.

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.

Структура курсу

Теми	Результати навчання. Знати:	Завдання
Комп'ютерні інформаційні технології в готельно-ресторанній справі на базі Word, Excel, Access , PowerPoint та Інтернет. Тема 1. Сутність та особливості використання інформаційних технологій в готельно-ресторанній справі.	Зміст та сутність інформаційних технологій в сучасній сфері діяльності готельно-ресторанної справи. Коротка характеристика найбільш типових технологій. Характеристика класифікації інформаційних технологій при користуванні ПК**.** Інформаційна система, як сукупність технічних, програмних, інформаційних та людських ресурсів, які використовується для обробки інформації. Класифікація ІС по інтелектуальній, системотехнічній ознакам. Сектори застосування та організації ІС в туризмі. ІС: концептуально(КСО), функціонально (РО), математично (МО), алгоритмічно (АО), лінгвістично (Ш), програмно (РО), технічно (ТО), ергономічно (ЕО) організаційно (ОО), методично (МеО).	1-4, 8-10 Індивідуальні завдання

Тема 2. Комп'ютерні інформаційні технології на базі текстового процесора Word.	Особливості використання інформаційних технологій Word в готельно-ресторанній справі. Технології: створення та форматування документів; створення графічних спецефектів; використання колекції малюнків; використання панелі інструментів „Малювання”; використання редактора формул; побудова організаційних діаграм; вставка об`єктів з екрана ПК; побудова діаграм та графіків; виконання розрахунків даних у таблиці; створення електронних форм документів; автоматизація побудови типової форми документа; імпорт із Excel, Access, Інтернет; експорт в Excel, Access, Powerpoint.	1-3, 5, 6, 12 Індивідуальні завдання
Тема 3. Комп`ютерні інформаційні технології на базі табличного процесора Excel.	Особливості використання технологій Excel в готельно-ресторанній справі. Технології: побудови та форматування таблиць; імпорт в Access; сортування даних; створення графічних ефектів; вставка малюнків; використання панелі „Малювання”; вставка з екрана ПК; побудова організаційних діаграм; побудова формул обчислення; використання редактора формул; побудова діаграм; використання функцій; створення інформаційних та формульних зв`язків; використання елементів управління; створення електронних форм	1-5, 6,9 Індивідуальні завдання
Тема 4. Комп'ютерні інформаційні технології на базі СУБД Access.	Особливості використання інформаційних технологій в готельно-ресторанній справі на базі СУБД Access. Технології: імпорт у Excel; експорт у Word; експорт у Excel; створення та форматування реляційних таблиць; сортування даних; побудова схеми даних;	1-4, 8-12 Індивідуальні завдання
	підстановка даних; побудова запитів; створення запитів; побудова автоформ; побудова діалогових електронних форм; побудова форм обчислення показників; створення кнопкових форм; побудова кнопкових форм; побудова форм у вигляді діаграм; формування автозвітів; формування звітів з використанням режиму конструктора; побудова формул обчислення у звітах.	
Тема 5. Комп`ютерні інформаційні технології на базі пакету підготовки презентацій Powerpoint.	Особливості використання інформаційних технологій PowerPoint в готельно-ресторанній справі. Технології: створення презентації з використанням шаблонів оформлення; створення презентації з використанням порожніх слайдів; налагодження часу презентації.	1-3 Індивідуальні завдання

Тема 6. Технології використання Інтернет в готельно-ресторанній справі.	Комп'ютерні мережі. Основні поняття. Глобальна мережа Інтернет. Робота з броузерами. Служби Інтернету. Служба новин. Служба FTR. Основи алгоритмізації. Поняття про алгоритм. Математичні основи комп'ютерної техніки. Поняття про системи числення. Переведення у системах числення. Дії з двійковими числами. Основи програмування. Поняття про мови програмування. Всесвітня павутина. Електронна пошта. Інтернет-телефонія. Засвоєння методики роботи із глобальними пошуковими машинами Інтернет. Засвоєнням методики роботи з національними та глобальними пошуковими системами. Аналіз рекреаційно-туристської інформації. Експорт у текстовий процесор Word. Обробка інформації в Excel та Access.	1-3, 10-15 Індивідуальні завдання
Тема 7. Обробка інформаційних ресурсів у готельно-ресторанній справі.	Технології обробки інформації у середовищі Word, Excel, Access, PowerPoint, Інтернет.	1, 3, 6, 16 Індивідуальні завдання
Комплексна автоматизація готельно-ресторанного бізнесу. Тема 8. Спеціальне програмне забезпечення для комплексної автоматизаціїї готельних послуг.	SERVIO POS система.Глосарій. Відкриття касової зміни. Місця надання послуг. Зовнішній вигляд. Опис.. Робота з рахунком. Створення рахунку. Додавання та редагування позицій. Замовлення. Застосування знижки. Перенесення/розділ рахунку. Оплата. Закриття "на номер". Стоп-лист та залишки. Режим "Експрес каса". Функції Управління. Опис функціоналу. Робота з відкритими рахунками. Робота з закритими рахунками. Фільтри. Перегляд рахунку. Повернення по рахунку. Відновлення рахунку. Зміна виду оплати закритого рахунку. Місця надання послуг. Нефіскальні звіти. Прейскурант. Робота з персональною картою. Робота з платіжним реєстратором. Монітор замовлень. Основний режим. Режим плитки. Робота з грошовим сейфом. Бронювання столів. Закриття касової зміни. Додатки. Налаштування інтеграцій. Glovo. Довідник функціональних кнопок модуля.	1 Індивідуальні завдання
Тема 9. Технології Інтернет у резервуванні та бронюванні готельних послуг.	Глобальні системи резервування та бронювання. Класифікація. Вплив інформаційних технологій на розвиток соціально-культурного сервісу. Методи і засоби єдиної системи організації і зберігання, накопичення, актуалізації, доступу, здобуття, обробки та використання	1-5, 14, 17 Індивідуальні завдання

	виробничої інформації. Моделі представлення даних: ієрархічна, мережева, реляційна, об`єктно-орієнтована, багатомірна. СКК – сукупність методів класифікації і кодування об'єктів ІС, їх властивості та відносини. Система класифікації і кодування, використання для упорядкування автоматизованого об'єкту, зниження порядку його складності. Ціле-орієнтовані БД. Пошукові системи та надбудови. Сторінки з пошуком по декількох системах. Каталоги.	
Тема 10. Системи резервування та бронювання в готельно-ресторанному бізнесі.	Характеристики комп'ютерних систем бронювання й резервування. Сутність Глобальних Дистрибутивних Систем. Системи бронювання та резервування Алеан, Сирена, Matisse, Express, Кипарис, Пансіон.	1-3 Індивідуальні завдання
Тема 11. Система управління готелями та ресторанами Fidelio “Hotel & Restaurant System (HRS)”.	Система Автоматизації Служби Прийому і Розміщення (Property Management System - Pms). Система Автоматизації Відділу Продажів і Маркетингу (Sales And Catering - S&C). Система Управління Якістю Обслуговування (Quality Management System - Qms). Система Оптимізації Прибутку на базі Opus 2 (Revenue Management).Система Управління Заходами (Opera Activity Scheduler). Opera Multi-Property. Система Централізованого Бронювання Opera (Opera Reservation System - Ors). Централізована Інформаційна Система по Клієнтах (Customer Information System - Cis). Opera Xpress. Інтерфейси. Нічний Аудит. Звіти. Myfidelio.Net.	
Тема 12. Глобальна Дистрибутивна Система (GDS) Galileo. Глобальна Дистрибутивна Система (GDS) Amadeus.	Galileo – провідна світова Глобальна Дистрибутивна Система (GDS). Історія Galileo. Програмні продукти Galileo: Focalpoint, Viewpoint, Galileo Print & Office, ViewTrip, Agency Private Fares, RailMaster™, Електронний Тікентінг. Заснування Amadeus. Користувачі Amadeus. Центральна система. Глобальність. Amadeus Україна. Продукти та рішення: Amadeus Cars; Amadeus Air; Amadeus Negotiated Fares; Amadeus Hotels; Amadeus Rail; Amadeus Cruise; Amadeus Fares; Value Pricer; Amadeus Customer Profile; Amadeus Travel Choice; Amadeus Service Fee Manager. Бронювання авіаквитків в Amadeus.	1-3 Індивідуальні завдання
Тема 13. Бронювання автобусних перевезень на прикладі ТітБіт.	Програма “Управління завантаженням транспортних засобів”. Модуль “Налаштування рейсів”. Модуль “Завантаження рейсів”. Друк результатів. Модуль “Клієнти”.	
Тема 14. Моделювання у готельно-ресторанній справі.	Методика імітаційного моделювання системи інформаційного забезпечення у готельно-ресторанній справі. Система інформаційного	1-3 Індивідуальні завдання

	забезпечення. Підсистеми. (Word, Excel, Access, PowerPoint, FrontPage, Інтернет). Модулі обробки інформації: “Пошук інформації ”, “Інформаційні ресурси регіону”, “Методика використання комп’ютерних програм. Система управління готелями та ресторанами Fidelio “Hotel & Restaurant System (HRS)”.”.	

Формування програмних компетентностей

- розуміти місце інформаційних технологій у системі діяльності готельно-ресторанного бізнесу; сучасний стан і тенденції розвитку економічної сфери у готельно-ресторанному бізнесі; основи технічних застосувань різноманітних інформаційних технологій; особливості організаційного та програмного забезпечення діяльності готелю таресторану; основні правила користування всесвітньою мережею, системи бронювання;
- вміти застосовувати свої знання на практиці при користуванні системами автоматизації служби прийому і розміщення, системою автоматизації відділу продажів і маркетингу, системою управління якістю обслуговування, системою оптимізації прибутку,
- володіти технічними елементами програмного забезпечення інформацією достатніми для користувача ПК.

Основна:

1. Інформаційні технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі : підручник / За ред. д.т.н. Сукача. – К. : Видавництво Ліра-К, 2017. – 768 с.
2. Ільків О.С. Матвіїв В.І. Інформатика та комп’ютерна техніка (з елементами математичної статистики) : навч. посіб. – Львів: ЛДУФК. 2010.
3. Заневський І. П., Заневська Л. Г. Комп’ютерні та інформаційні технології в активній рекреації й спортивно-оздоровчому туризмі : навч. посіб. для магістрів фіз. виховання. / І. П. Заневський, Л. Г. Заневська. – Л. : ЛДУФК, 2010. – 167 с. ISBN 978-966-2328-10-3, З 276
4. Скопень М.М. Комп’ютерні інформаційні технології в туризмі : навч. посіб. – К. : КОНДОР, 2005. – 302 с.
5. Скопень М.М. Практикум з дисципліни "Інформатика та комп'ютерна техніка" / М.М. Скопень; відп за випуск Л.Ф. Мараховський. – К. : КІТЕП, 2000. – 172 с.
6. Інформаційні системи в логістиці : навчальний посібник І Яценко Р. М. , Ніколаєв І. В. - Х. : Вид. ХНЕУ, 2012. – 232 с. (Укр. мов.)

Допоміжна:

7. Дибкова Л.М. Інформатика та комп'ютерна техніка: посібник / Л.М. Дибкова. – К. : Видавничий центр "Академія", 2002. – 320 с.
8. Миронов Ю.Б. Інтернет-технології в туризмі // Економіка: проблеми теорії та практики. Збірник наукових праць. – Вип. 194: В 5 т. – Том ІІ. – Дніпропетровськ : ДНУ, 2004. – 300 с. – С. 457-464.
9. Фуллер, Лори., Ульрих, Кук., Кен Кауфельд, Джон. Microsoft Office Access 2007 для “чайников”.: Пер. с англ. – М.: ООО “И.Д. Вильямс”, 2008. – 384 с.: ил.
10. Харвей, Грег: Microsoft Office Excel 2007 для “чайников”.: Пер. с англ. – М.: ООО “И.Д. Вильямс”, 2008. – 336 с. + 8 с. цв. ил.

11. Яковлєв Ю.П. Контролінг на базі інформаційних технологій : [навчальний посібник] / Ю.П. Яковлєв. - К. : Кондор, 2008. – 400 с http://lib.sumdu.edu.ua/library/DocDownloadForm?docid=180957
12. Лучко М.Р., Адамик О.В. Інформаційні системи і технології в обліку й аудиті: навч. посіб. – Тернопіль : ТНЕУ, 2016. – 252 с.
13. Інформаційні системи і технології у фінансах : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Олеся Леонтіївна Тоцька. – Луцьк : Східноєвроп. нац.ун-т ім. Лесі Українки, 2014. – 340.
15. Інформаційні системи і технології на підприємстві. Конспект лекцій / Гомонай-Стрижко М. В., Якімцов В.В. – Львів : НЛТУ України, 2014. – 200 с.

Інформаційні ресурси Інтернет:

1. Заневська Л.Г. Застосування інформаційних технологій у рекреаційно-туристській діяльності: Методичний посібник для фахівців фізичного виховання // Спортивна наука України. Науковий вісник Львівського державного університету фізичної культури. – Електронне видання. – Л. : ЛДУФК, 2006. 152 с., іл. – http://www.nbuv.gov.ua/e-journals/SNU/2007-4/Articles/07zlhrta.pdf

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). 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.
- Політика щодо відвідування: Відвідування занять є обов’язковим компонентом оцінювання, за яке нараховуються бали. За об’єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу.

Оцінювання

Модульно-рейтингова система оцінки знань передбачає 100 бальну шкалу, тобто 100 балів – це максимальна кількість балів, які студент може отримати за академічну успішність в процесі вивчення предмету за вищевказаний об’єм кредиту.

Оцінка знань студента за семестр враховує оцінки, отримані за всі види проведених занять, за поточне і модульне тестування (наприклад, за виконання практичних, лабораторних занять, і так далі) з урахуванням вагових коефіцієнтів. Опитування (відповідь чи доповнення) – 0-4 бали. Реферат – 0-15 балів.

Поточне тестування та самостійна робота														Сума
Змістовий модуль №1							Змістовий модуль № 2							
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Т6	Т7	Т8	Т9	Т10	Т11	Т12	Т13	Т14	100
5	10	10	10	5	5	5	5	5	10	10	5	5	10	

Шкала оцінювання студентів:

ECTS	**Бали**	**Зміст**
A	90-100	відмінно
B	85-89	добре
C	75-84	добре
D	65-74	задовільно
E	60-64	достатньо
FX	35-59	незадовільно з можливістю повторного складання
F	1-34	незадовільно з обов’язковим повторним курсом