

**ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВІННИЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ**

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Серифікована на відповідність ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT)

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

ЗАТВЕРДЖЕНО

Постанова вченої ради

04.12.2023

протокол № 14, п. 06

ВВЕДЕНО В ДІЮ

Наказ від 04.12.2023 № 178/1

***ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ І ТЕХНОЛОГІЇ В ГОТЕЛЯХ І
РЕСТОРАНАХ /
INFORMATION SYSTEMS AND TECHNOLOGIES IN HOTELS
AND RESTAURANTS***

РОБОЧА ПРОГРАМА

ступінь вищої освіти	«бакалавр » /	«bachelor»
галузь знань	24 «Сфера обслуговування» /	«Services»
спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа» /	« Hotel, Restaurant and Catering »
освітня програма	«Готельно-ресторанна справа» /	«Hotel, Restaurant and Catering»

Розробники: Онищук Наталя, кандидат економічних наук, доцент.
Постова Валентина, кандидат економічних наук.

Гарант освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» – Мазуркевич Ірина, кандидат економічних наук.

Обговорено та схвалено на засіданні кафедри туризму та готельно-ресторанної справи від 09.11.2023 р., пр. № 22; на засіданні вченої ради факультету торгівлі, маркетингу та сфери обслуговування від 10.11.2023 р., пр. № 11.

Рецензенти: Рябенка Марина, кандидат економічних наук, доцент
Педорченко Ольга, готельно-ресторанний комплекс «Drive Club».

Редактор: Фатєєва Т.
Комп'ютерна верстка: Шуляк Н.

Підп. до друку 12.12.2023 р. Формат 60x84/16. Папір офсетний
Друк ксероксний. Ум. друк. арк. 1,62.
Обл.-вид. арк. 1,22. Тираж 2. Зам. № 554.

Редакційно-видавничий відділ ВТЕІ ДТЕУ
21000, м. Вінниця, вул. Хмельницьке шосе, 25

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Мета вивчення дисципліни. Метою вивчення дисципліни є оволодіння студентами знань щодо формування і використання інформаційних систем і технологій в готельному та ресторанному господарстві.

Процес опанування курсу передбачає виконання таких завдань:

- ознайомити студента з апаратним і програмним забезпеченням інформаційних технологій в готельному та ресторанному господарстві;
- розглянути склад технічного і програмного забезпечення організації, застосування системи управління базами даних у сфері готельного та ресторанного господарства;
- ознайомити студентів з основами побудови автоматизованих систем управління підприємствами;
- дати студентам систематизовані знання використання прикладних програм з формування, просування і реалізації готельно-ресторанних послуг, автоматизованих систем бронювання і резервування, систем автоматизації управління підприємствами готельного та ресторанного господарства;
- розглянути інформаційні технології електронної комерції, а також використання мультимедіа та Інтернет у практиці готельного і ресторанного бізнесу.

Результати вивчення навчальної дисципліни її місце в освітньому процесі. Результатом вивчення здобувачами вищої освіти навчальної дисципліни «Інформаційні системи і технології в готелях і ресторанах» є формування у них комплексу 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 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК 04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК 05. Здатність працювати в команді.

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

фахові компетентності:

СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

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

СК 13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

Програмні результати навчання здобувачів з навчальної дисципліни «Інформаційні системи і технології в готелях і ресторанах» є наступними:

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

PH 04. Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.

PH 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

PH 06. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.

PH 07. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

PH 15. Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

PH 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.

PH 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.

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

Міждисциплінарні зв'язки: програма упорядкована відповідно до анотації освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів, базується на вивченні таких нормативних дисциплін, як «Готельна справа», «Ресторанна справа».

Критерії оцінювання результатів навчання

Перевірка та оцінювання знань, вмінь та навичок здобувачів з дисципліни «Інформаційні системи і технології в готелях і ресторанах» забезпечується здійсненням поточного та підсумкового контролю.

Поточний контроль здійснюється під час проведення лабораторних занять та передбачає оцінювання рівня теоретичної підготовки здобувачів до заняття, якість виконання відповідних практичних завдань. Здійснення поточного контролю знань здобувачів включає опитування (усне або письмове), перевірку індивідуальних завдань, комп'ютерне тестування.

Протягом семестру навчання здобувачі вищої освіти можуть отримати максимально 100 балів.

Максимальна сума балів за поточну навчальну роботу складає 63 бали (21 заняття * 3 бали = 63 бали), які здобувач може отримати на аудиторних заняттях.

Вивчення дисципліни «Інформаційні системи та технології в готелях і ресторанах» передбачає також виконання здобувачами позааудиторної самостійної роботи (підготовка реферативних повідомлень та доповідей, створення презентацій, написання глосаріїв, а також наукових статей або тез з наступним їх опублікуванням тощо), яка оцінюється максимально у 37 балів.

Підсумковий контроль знань здобувачів передбачає складання письмового екзамену. Критерієм успішного проходження здобувачем освіти підсумкового оцінювання може бути досягнення ним мінімальних порогових рівнів оцінок за кожним запланованим результатом навчання навчальної дисципліни. Мінімальний пороговий рівень оцінки варто визначати за допомогою якісних критеріїв і трансформувати його в мінімальну позитивну оцінку використовуваної числової (рейтингової) шкали.

Рівні компетентності	За шкалою ДТЕУ	Критерії оцінювання
Високий (дослідницький)	90-100	Має обґрунтовані та всебічні знання з дисципліни, вміє узагальнювати та систематизувати набуті знання; самостійно знаходить джерела інформації та працює з ними; проводить власні дослідження, може використовувати набуті знання та вміння при розв'язанні задач.
Достатній (частково-пошуковий)	82-89	Володіє навчальним матеріалом, вміє зіставляти та узагальнювати, виявляє творчий інтерес до предмету, виконує завдання з повним поясненням та обґрунтуванням, але допускає незначні помилки; може усвідомити нові для нього факти, ідеї.
	75-81	Володіє визначеним програмою навчальним матеріалом; розв'язує завдання, передбачені програмою, з частковим поясненням.
Елементарний (репродуктивний)	69-74	Володіє навчальним матеріалом на репродуктивному рівні; може самостійно розв'язати та пояснити розв'язання завдання.

	60-68	Ознайомлений з навчальним матеріалом, відтворює його на репродуктивному рівні; виконує елементарні завдання за зразком або відомим алгоритмом.
Низький (фрагментарний)	35-59	Ознайомлений та відтворює навчальний матеріал на рівні окремих фактів та фрагментів матеріалу; під керівництвом викладача виконує елементарні завдання.
	1-34	Ознайомлений з навчальним матеріалом на рівні розпізнавання та відтворення окремих фактів.

Здобувачі вищої освіти, які повністю виконали програму дисципліни та набрали достатню кількість балів, отримують підсумкову оцінку без опитування чи виконання екзаменаційного завдання (згідно з Положенням Про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти №12 від 07.02.2022).

У разі, якщо здобувач вищої освіти бажає поліпшити свою оцінку, або не набрав 75 балів, він складає екзамен з усієї програми навчальної дисципліни у вигляді письмового опитування знань згідно завдань встановленого зразка.

Результат виконання екзаменаційних завдань оцінюється з урахуванням результатів у співвідношенні 80:20, де 80 – максимальна оцінка за виконання екзаменаційного завдання, 20 – результат поточної успішності відповідно до шкали переведу поточної роботи для врахування її при підсумковій оцінці.

Здобувач вищої освіти, який не погоджується з оцінкою, отриманою під час підсумкового (семестрового) контролю, має право звернутися із проханням переглянути оцінку, одержану на екзамені (згідно Положення про апеляцію результатів підсумкового контролю знань студентів №32 від 07.02.2022).

Обсяг дисципліни в кредитах та його розподіл (тематичний план)

Назва теми	Кількість годин				Форми контролю
	Усього годин/кредитів	з них			
		лекції	практичні заняття	самостійна робота студентів	
Тема 1. Характеристика інформаційних систем і технологій у готельно-ресторанному бізнесі	12	2	2	8	УО, Т, РПЗ, ІЗ
Тема 2. Інформаційні системи і технології в управлінні якістю готельних та ресторанних послуг	12	2	2	8	УО, Т, РПЗ, ІЗ
Тема 3. Інформаційні технології в управлінні готельним і ресторанним сервісом	12	2	2	8	УО, Т, РПЗ, ІЗ
Тема 4. Програмні продукти автоматизації системи управління підприємств готельно-ресторанного бізнесу	12	2	2	8	УО, Т, РПЗ, ІЗ
Тема 5. Автоматизація роботи служби прийому та розміщення підприємств готельного бізнесу	16	4	4	8	УО, Т, РПЗ, ІЗ
Тема 6. Автоматизація процесу бронювання на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу	16	4	4	8	УО, Т, РПЗ, ІЗ
Тема 7. Автоматизація процесу поселення, виселення гостя, формування рахунків гостя, нічного аудиту	14	4	4	6	УО, Т, РПЗ, ІЗ
Тема 8. Автоматизація процесу управління номерним фондом підприємства готельного бізнесу	14	4	4	6	УО, Т, РПЗ, ІЗ
Тема 9. Сучасні автоматизовані системи бронювання і резервування в готельно-ресторанному бізнесі	14	4	4	6	УО, Т, РПЗ, ІЗ
Тема 10. Автоматизовані системи управління підприємствами готельно-ресторанного бізнесу	14	4	4	6	УО, Т, РПЗ, ІЗ

Тема 11. Автоматизація складського обліку і управління закупками на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу	10	2	2	6	УО, Т, РПЗ, ІЗ
Тема 12. Автоматизація фінансової підсистеми підприємств готельно-ресторанного бізнесу	10	2	2	6	УО, Т, РПЗ, ІЗ
Тема 13. Автоматизація процесу управління тарифами підприємств готельно-ресторанного бізнесу	10	2	2	6	УО, Т, РПЗ, ІЗ
Тема 14. Інформаційні системи і технології у маркетинговій діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу	14	4	4	6	УО, Т, РПЗ, ІЗ
Разом	180/6	42	42	96	-
Підсумковий контроль - екзамен					

Примітки: УО – усне опитування; Т – тестування; РПЗ – розв’язання практичних завдань, ІЗ – індивідуальне завдання

II. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Зміст дисципліни

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 готельно-ресторанного бізнесу

Програмні продукти для підприємств готельно-ресторанного бізнесу на ринку інформаційних систем і технологій: ServioHMS (готелі), ServioPOS (ресторани), Poster, Fidelio, Suite 8, Profit, автоматизована система управління для міжнародних готельних мереж OPERA Enterprise, Solution та ін.

Функціональні можливості систем ServioHMS (готелі), ServioPOS (ресторани), Poster, 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 ServioHMS (готелі), ServioPOS (ресторани), Poster 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 мінібарів. Система обробки платіжних карт. Вивантаження в бухгалтерську систему. Мобільний додаток для планшетів і телефонів.

Тема 5. Автоматизація роботи служби прийому та розміщення підприємств готельно бізнесу

Особливості автоматизації роботи служби прийому та розміщення. Функціональні можливості автоматизації процесу обслуговування гостя – від бронювання до розрахунку і виселення. Навігація Профайли у FidelioSuite 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 ServioHMS. Ведення детальної та розширеної карти гостя. Особливості відображення та використання інформації карта гостя при бронюванні і поселенні. Ведення обліку за картами гостя.

Тема 6. Автоматизація процесу бронювання на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу

Автоматизація роботи служби бронювання. Можливості навігатора Бронювання у системах Fidelio Suite 8, OPERA Enterprise Solution, Servio HMS. Створення нової броні. Створення броні «від стійки». Створення «швидкої броні». Особливості пошуку броні у системі. Використання розширеного пошуку броні. 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. 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 виписка 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», «ProfitSolution», «B52@Ресторан», «D2system», «Fidelio F&B», «Micros», «ServioPOS» (ресторани), «Poster» 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

Тема 11. Автоматизація складського обліку і управління закупками на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу

Особливості автоматизації складського обліку і управління закупками на підприємстві ресторанного господарства. Формування та автоматизація складської підсистеми. Автоматизація внутрішнього переміщення товарів. Списання продуктів харчування, реалізація страв. Товари і склади: формування прайс-листа, накладні, інвентаризація, внутрішні переміщення, приготування страви чи заготовки, складання акта переробки, акта реалізації, акта розбору.

Тема 12. Автоматизація фінансової підсистеми підприємств готельно-ресторанного бізнесу

Інформаційні системи підтримки фінансово-економічної діяльності. Особливості автоматизації фінансової підсистеми підтримки прийняття рішень. Підтримка прийняття стратегічних рішень, планування маркетингу, моделювання стану ринку, багатокритеріальні рішення у готельно-ресторанному бізнесі. Формування фінансових звітів.

Автоматизація фінансової підсистеми підприємства ресторанного господарства. Рух і облік грошових ресурсів: Прийняття касової зміни, аналіз руху грошових ресурсів і результатів діяльності підприємства, OLAP-звіти, налаштування типів внесення і вилучення із каси, налаштування шаблонів друкованих форм, налаштування шаблонів чеків і етикеток, налаштування типів оплати.

Тема 13. Автоматизація процесу управління тарифами підприємств готельно-ресторанного бізнесу

Формування автоматизації процесу управління тарифами підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Управління тарифами: типи дня, динамічні тарифи, акції.

Створення тарифів і пакетів послуг. Створення «Типи дня» і прив'язка їх до тарифів. Налаштування автоматичної зміни ціни в залежності від завантаження готелю. Створення промо-акцій «3 по ціні 2» та ін. Управління доступністю і обмеженнями тарифів на прикладі FidelioSuite8.

Тема 14. Інформаційні системи і технології у маркетинговій діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу

Застосування інформаційних технологій при реалізації маркетингової функції підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Просування готельних і ресторанних послуг за допомогою рекламної діяльності у мережі. Особливості здійснення PR в Інтернеті підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Інтернет-брендинг: відмінні особливості та інструменти.

Автоматизація управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM) підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Поняття CRM. Основні принципи CRM. Задачі CRM. Поняття хмарних технологій. Можливості хмарних CRM-систем. Інноваційні тенденції ринку CRM. Створення і ведення власних баз даних адрес. Розсилання і прийом кореспонденції за допомогою Інтернет. Управління поштовими розсилками у FidelioSuite8. Налаштування запитів (критеріїв відбору профайлів) із бази CRM, вбудованої у Fidelio. Вибір профайлів гостей і компаній по обраним критеріям та вивантаження їх у Excel. Створення шаблонів розсилок і відправлення персоналізованих листів всім обраним гостям в один клік. Налаштування відправки листів “до заїзду” і “після виїзду” (лист вітання, анкета для опитування, автоматичне поздоровлення з Днем народження та ін.). Розміщення і розсилання реклами в Інтернеті. Перспективи розширення інформаційно-рекламного простору.

Структура навчальної дисципліни

Результат навчання	Навчальна діяльність	Робочий час студента/ год
1	2	3
<p>Знати можливості використання інформаційних систем і технологій в готельному та ресторанному бізнесі</p>	<p style="text-align: center;">Тема 1. Характеристика інформаційних систем і технологій у готельно-ресторанному бізнесі Лекція № 1</p> <p>План лекції 1. Інформаційні системи і технології у діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесі. 2. Функціональні компоненти інформаційних систем в готельному та ресторанному бізнесі. 3. Основні напрями розвитку інформаційних систем і технологій в готельному та ресторанному бізнесі.</p> <p>Рекомендовані джерела: Основні: 2, 4,7. Додаткові: 3-5. Інтернет-ресурси: 1-6.</p>	2
	<p>Самостійна робота студентів. Вивчення та доповнення матеріалу лекції на основі самостійного опрацювання виданих викладачем основних джерел літератури та електронних матеріалів.</p>	8
	<p>Лабораторне заняття № 1 Питання/завдання до заняття 1. Вплив інформаційних систем і технологій на розвиток підприємств готельного та ресторанного бізнесу. 2. Тенденції розвитку світового ринку інформаційних систем і технологій для підприємств готельного та ресторанного бізнесу. 3. Види інформаційних систем і технологій.</p>	2
<p>Знати інформаційні системи і технології при управлінні якістю готельних і ресторанних послуг</p>	<p style="text-align: center;">Тема 2. Інформаційні системи і технології в управлінні якістю готельних та ресторанних послуг Лекція № 2</p> <p>План лекції 1. Зміст і процес управління якістю готельних і ресторанних послуг. 2. Специфіка застосування інформаційних систем і технологій при реалізації принципів управління якістю готельних і ресторанних послуг.</p>	2

<p>Вміти застосовувати інформаційні системи і технології при управлінні якістю готельних і ресторанних послуг.</p>	<p>3. Визначення основних напрямів використання інформаційних систем і технології при управлінні якістю послуг. 4. Застосування автоматизованих систем управління для підвищення якості сервісу підприємств готельного та ресторанного господарства.</p> <p>Рекомендовані джерела: Основні: 3-7. Додаткові: 5. Інтернет-ресурси: 1-9.</p>	
	<p>Самостійна робота студентів. Вивчення та доповнення матеріалу лекції на основі самостійного опрацювання виданих викладачем основних джерел літератури та електронних матеріалів.</p>	8
	<p>Лабораторне заняття № 2 Питання/завдання до заняття 1.Проведення бліц опитування\тестування за основними питаннями теми. 2.На основі опрацьованого самостійно онлайн-курсу «Медіаграмотність: практичні навички» провести обговорення проблемних питань. 3. У комп'ютерному класі ознайомитись з можливостями підвищення якості сервісу на основі використання автоматизованих систем управління: розгляд основних складових автоматизованих систем управління («front-офіс», «back-офіс») на базі FidelioSuite 8, ServioHMS (готель), ServioPOS (ресторан), «PostSector», «Iiko», «Poster».</p>	2
<p>Знати інформаційні системи і технології при управлінні готельним і ресторанним бізнесом</p> <p>Вміти застосовувати інформаційні системи і технології при управлінні готельним і ресторанним бізнесом</p>	<p>Тема 3. Інформаційні технології в управлінні готельним і ресторанним сервісом Лекція № 3 План лекції 1. Роль інформаційних технологій в управлінні підприємствами готельно-ресторанного господарства. 2. Види сучасних інформаційних технологій в управлінні підприємством. 3. Особливості автоматизації діяльності на підприємствах готельного та ресторанного бізнесу. 4. Інформаційний центр на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.</p> <p>Рекомендовані джерела: Основні: 6-7. Додаткові: 1-4. Інтернет-ресурси: 1-9.</p>	2

	<p>Самостійна робота студентів. Вивчення та доповнення матеріалу лекції на основі самостійного опрацювання виданих викладачем основних джерел літератури та електронних матеріалів.</p>	8
	<p>Лабораторне заняття № 3 Питання/завдання до заняття 1. Проведення бліц опитування\тестування за основними питаннями теми. Презентація індивідуальних завдань. 2. У комп'ютерному класі опанування основних принципів автоматизації бізнес-процесів: автоматизація рецепції, управління номерним фондом, автоматизація реєстрації відвідувачів та їх виїзду на базі FidelioSuite 8, ServioHMS, ServioPOS; автоматизація робочого місця касира, офіціанта/бармена, адміністратора на базі «PostSector», «Iiko», «Poster».</p>	2
<p>Знати автоматизацію роботи служби прийому та розміщення підприємств готельного бізнесу</p>	<p>Тема 4. Програмні продукти автоматизації системи управління підприємств готельно-ресторанного бізнесу Лекція № 4 План лекції 1. Програмні продукти для підприємств готельно-ресторанного бізнесу на ринку інформаційних систем і технологій. 2. Структура і базові модулі систем Fidelio Suite 8, ServioHMS, Profit, OPERAE nterprise Solution та ін. 3. Особливості інтеграції автоматизованої системи управління з основними системами готелю.</p> <p>Рекомендовані джерела: Основні: 1-7. Додаткові: 1-5. Інтернет-ресурси: 8-11.</p>	2
	<p>Самостійна робота студентів. Вивчення та доповнення матеріалу лекції на основі самостійного опрацювання виданих викладачем основних джерел літератури та електронних матеріалів.</p>	8
	<p>Лабораторне заняття № 4 Питання/завдання до заняття 1. У комп'ютерному класі на базі програм FidelioSuite 8, Servio HMS ознайомлення з можливостями автоматизації системи управління готелем а саме, формування єдиної бази даних по всім гостям, компаніям, турагентствам і іншим партнерам, включаючи історію проживання і статистику.</p>	2
<p>Вміти здійснювати автоматизацію роботи служби прийому та розміщення підприємств готельного бізнесу</p>		

	<p>2. Функції адресної розсилки з персоналізацією. Контроль роботи відділу продажів. Проектні можливості з функцією аналітики.</p> <p>3. Налаштування тарифів і пакетів. Робота з дебіторською заборгованістю. Формування систем виписки рахунків.</p> <p>4. Операції повернення авансу. Ведення оперативного журналу для внутрішнього обміну інформацією.</p>	
<p>Знати інтерфейс програми ServioHMS</p> <p>Вміти автоматизувати роботу служби прийому та розміщення підприємств готельного бізнесу</p>	<p>Тема 5. Автоматизація роботи служби прийому та розміщення підприємств готельного бізнесу</p> <p>Лекція № 5 План лекції</p> <p>1. Особливості автоматизації роботи служби прийому та розміщення.</p> <p>2. Функціональні можливості автоматизації процесу обслуговування гостя.</p> <p>3. Ведення детальної та розширеної карти гостя у ServioHMS.</p>	2
	<p>Лекція № 6 План лекції</p> <p>1. Створення і редагування профайлів гостей з використанням базових опцій системи у FidelioSuite 8 та OPERAEnterpriseSolution.</p> <p>2. Формування у системи звітів за даними гостей і організацій.</p> <p>3. Особливості відображення та використання інформації профайлу при бронюванні і поселенні гостя.</p> <p>Рекомендовані джерела: Основні: 1-7. Додаткові: 1-5. Інтернет-ресурси: 5-11.</p>	2
	<p>Самостійна робота студентів. Вивчення та доповнення матеріалу лекції на основі самостійного опрацювання виданих викладачем основних джерел літератури та електронних матеріалів.</p>	8
	<p>Лабораторне заняття № 5 Питання/завдання до заняття</p> <p>1. У комп'ютерному класі на базі програм FidelioSuite 8, ServioHMS ознайомлення з автоматизацією процесу ведення даних по гостям.</p> <p>2. Створення Профайлів гостей: індивідуал, компанія, турагенство, джерело.</p> <p>3. Створення і редагування профайлів гостей з використанням базових опцій системи.</p> <p>4. Ведення обліку профайлів.</p> <p>5. Використання параметру активний чи неактивний профайл.</p>	2

	<p>Лабораторне заняття № 6 Питання/завдання до заняття</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Принципи пошуку профайлів у системі. 2. Викристання прив'язки профайлів. 3. Особливості відображення та використання інформації профайлу при бронюванні і поселені гостя. 4. Формування у системі звітів за даними профайлів гостей і організацій. 5. Особливості ведення карти гостя. 	2
<p>Знати автоматизацію процесів бронювання на підприємстві готельного бізнесу</p> <p>Вміти здійснювати бронювання номерів у автоматизованих програмах</p>	<p>Тема 6. Автоматизація процесу бронювання на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу</p> <p>Лекція № 7 План лекції</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Автоматизація роботи служби бронювання. 2. Особливості формування індивідуального бронювання. 3. Особливості формування групового бронювання <p>Лекція № 8 План лекції</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Формування у системі звітів по бронюванню за різними параметрами. 2. Особливості пошуку броней у системі. 3. Використання розширеного пошуку броней. <p>Рекомендовані джерела: Основні: 1-7. Додаткові: 1-5. Інтернет-ресурси: 1-11.</p>	2
	<p>Самостійна робота студентів. Вивчення та доповнення матеріалу лекції на основі самостійного опрацювання виданих викладачем основних джерел літератури та електронних матеріалів.</p>	8
	<p>Лабораторне заняття № 7 Питання/завдання до заняття</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. У комп'ютерному класі на базі програм FidelioSuite 8 та ServioHMS розгляд процесу автоматизації роботи служби бронювання. 2. Можливості навігатора бронювання у системі. 3. Створення нової броні. 4. Створення броні «від стійки». 5. Створення «швидкої броні». 	2
	<p>Лабораторне заняття № 8 Питання/завдання до заняття</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Використання розширеного пошуку броней. 2. Внесення змін в існуючу бронь. 	2

	<p>3. Особливості заповнення вкладок броні гостя у системі.</p> <p>4. Особливості формування індивідуального бронювання.</p> <p>5. Групове бронювання: формування інформації про групу з врахуванням документообігу готелю, відслідковування всіх стадій роботи над контрактом, робота із сіткою номерів.</p>	
<p>Знати автоматизацію процесу бронювання на підприємстві готельного бізнесу</p>	<p>Тема 7. Автоматизація процесу поселення, виселення гостя, формування рахунків гостя, нічного аудиту</p> <p>Лекція № 9 План лекції</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Автоматизація роботи рецепції у готелі. 2. Автоматизація касирських функцій. 3. Особливості автоматизації нічного аудиту. 	2
	<p>Лекція № 10 План лекції</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Формування нового постійного рахунку гостя. 2. Прив'язка профайлів до постійних рахунків гостя. 3. Проведення оплати: розділити, перенести, перенаправити. 4. Формування нарахування за проживання. <p>Рекомендовані джерела: Основні: 1-7. Додаткові: 2-5. Інтернет-ресурси: 3-8.</p>	2
	<p>Самостійна робота студентів. Вивчення та доповнення матеріалу лекції на основі самостійного опрацювання виданих викладачем основних джерел літератури та електронних матеріалів.</p>	6
<p>Вміти формувати систему звітів, систему поселення та виселення з готелю</p>	<p>Лабораторне заняття № 9 Питання/завдання до заняття</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Налаштування опції виписки рахунків: з примусовим друком, проміжний рахунок, попередні нарахування, попередній рахунок. 2. Історія рахунків гостей. 3. Формування у системі звітів за обраними параметрами. 4. У комп'ютерному класі на базі програми FidelioSuite 8 та Servio HMS ознайомлення з автоматизацією роботи рецепції. 5. Формування постійного рахунку гостя. 	2
	<p>Лабораторне заняття № 10 Питання/завдання до заняття</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Пошук інформації про заїзди, проживаючих та виїзди. 	2

	<p>2. Поселення і виселення гостей. 3. Принципи призначення кімнати у системі. 4. Перевірка доступності номерів. 5. Проведення нічного аудиту у системі. 6. Автоматизація касирських функцій.</p>	
<p>Знати автоматизацію процесу управління номерним фондом підприємства готельного бізнесу</p> <p>Вміти застосовувати методи автоматизації процесу управління номерним фондом готелю</p>	<p>Тема 8. Автоматизація процесу управління номерним фондом підприємства готельного бізнесу</p> <p>Лекція № 11 План лекції 1. Особливості автоматизації процесу управління номерним фондом готелю. 2. Ведення у системі інформації по персоналу служби. Внесення даних по покоївкам. 3. Налаштування змін, розподілу завдань та облік часу прибирання. 4. Налаштування часу поточного прибирання після виїзду гостя.</p>	2
	<p>Лекція № 12 План лекції 1. Автоматизація процесу зміни статусів номерів. Способи зміни статусу номерів. 2. Використання додаткових статусів: ранній заїзд/пізній виїзд. 3. Ведення обліку робіт та формування звітності служби номерного фонду.</p> <p>Рекомендовані джерела: Основні: 1-7. Додаткові: 1-5. Інтернет-ресурси: 1-10.</p>	2
	<p>Самостійна робота студентів. Вивчення та доповнення матеріалу лекції на основі самостійного опрацювання виданих викладачем основних джерел літератури та електронних матеріалів.</p>	6
	<p>Лабораторне заняття № 11 Питання/завдання до заняття 1. У комп'ютерному класі на базі програм FidelioSuite 8та ServioHMS ознайомлення з особливостями автоматизації процесу управління номерним фондом готелю. 2. Ведення у системі інформації по персоналу служби. 3. Внесення даних по покоївкам. 4. Налаштування змін, розподілу завдань та облік часу прибирання.</p>	2
		2

	<p>Лабораторне заняття № 12 Питання/завдання до заняття</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Налаштування часу поточного прибирання після виїзду гостя. 2. Автоматизація процесу зміни статусів номерів. 3. Способи зміни статусу номерів. 4. Використання додаткових статусів: ранній заїзд/пізній виїзд. 5. Ведення обліку робіт та формування звітності. 	
<p>Знати можливості використання сучасних автоматизованих системи бронювання і резервування в готельному і ресторанному бізнесі</p> <p>Вміти застосовувати та використовувати сучасні автоматизовані системи бронювання і резервування в готельному і ресторанному бізнесі</p>	<p>Тема 9. Сучасні автоматизовані системи бронювання і резервування в готельно-ресторанному бізнесі</p> <p>Лекція № 13 План лекції</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Розвиток електронних систем бронювання. 2. Глобальні системи бронювання. 3. Провідна глобальна розподільча інформаційна система Amadeus. 	2
	<p>Лекція № 14 План лекції</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Інформаційні системи GALILEO, Worldspan, SABRE. 2. Національна система бронювання. 3. Бронювання готельно-ресторанних послуг у режимі on-line. <p>Рекомендовані джерела: Основні: 1-4. Додаткові: 1-6. Інтернет-ресурси: 1-14.</p>	2
	<p>Самостійна робота студентів. Вивчення та доповнення матеріалу лекції на основі самостійного опрацювання виданих викладачем основних джерел літератури та електронних матеріалів.</p>	6
	<p>Лабораторне заняття № 13 Питання/завдання до заняття</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Провести порівняльний аналіз глобальних систем бронювання (оцінити результати оформити у вигляді таблиці). 2. У комп'ютерному класі на базі програми ServioHMS провести розгляд процесу бронювання номерів та автоматизації партнерських відносин між підприємством готельного бізнесу і туристичною організацією (турагентом, туроператором) на базі програм ServioHMS. 	2

	<p>Лабораторне заняття № 14 Питання/завдання до заняття</p> <p>1. Опанування принципів бронювання готельно-ресторанних послуг у режимі on-line на основі глобальної розподільчої інформаційної системи Amadeus, інформаційних систем GALILEO, Worldspan, SABRE та ін.</p> <p>2. Презентація індивідуальних завдань.</p>	2
<p>Знати формування структури автоматизованої системи ресторанного господарства</p> <p>Вміти використовувати можливості «front-офісу», «back-офісу» автоматизованої системи управління підприємства ресторанного господарства</p>	<p>Тема 10. Автоматизовані системи управління підприємствами ресторанного господарства</p> <p>Лекція № 15 План лекції</p> <p>1. Базові складові програмних продуктів автоматизації ресторанного господарства.</p> <p>2. Взаємозв'язок «Back-Office» і «Front-Office» автоматизованої системи управління підприємством ресторанного господарства.</p> <p>3. Автоматизація робочого місця офіціанта, бармена, касира, адміністратора.</p>	2
	<p>Лекція № 16 План лекції</p> <p>1. Автоматизація робочого місця фахівця «Back-Office» (керуючого, калькулятора, кухаря, технолога та ін.).</p> <p>2. 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.</p> <p>3. Автоматизація виробничого обліку підприємства ресторанного господарства.</p> <p>Рекомендовані джерела: Основні: 1-14. Додаткові: 1-6. Інтернет-ресурси: 1-13.</p>	2
	<p>Самостійна робота студентів. Вивчення та доповнення матеріалу лекції на основі самостійного опрацювання виданих викладачем основних джерел літератури та електронних матеріалів.</p>	6
	<p>Лабораторне заняття № 15 Питання/завдання до заняття</p> <p>1. В комп'ютерному класі ознайомлення із практичними можливостями автоматизованих систем управління ресторанами на базі програм: Servio Pos, Poster, PosSector, «Iiko». Опис технологічних процесів. Налаштування систем.</p>	2

	<p>2. Налаштування обладнання, торгового підприємства, схеми залу і т.д.</p> <p>Лабораторне заняття № 16 Питання/завдання до заняття</p> <p>3. Провести порівняльний аналіз програмного забезпечення управління рестораном (оцінити не менше 5 програмних продуктів, результати оформити у вигляді таблиці).</p> <p>4. Зробити презентацію одного з програмного забезпечення управління рестораном.</p>	2
<p>Знати формування структури автоматизації складського обліку і управління закупками на підприємстві ресторанного господарства</p> <p>Вміти використовувати можливості складського обліку і управління закупками на підприємстві ресторанного господарства</p>	<p>Тема 11. Автоматизація складського обліку і управління закупками на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу</p> <p>Лекція № 17 План лекції</p> <p>1. Особливості автоматизації складського обліку і управління закупками на підприємстві ресторанного господарства.</p> <p>2. Формування та автоматизація складської підсистеми.</p> <p>3. Автоматизація внутрішнього переміщення товарів.</p> <p>4. Списання продуктів харчування, реалізація страв.</p> <p>Рекомендовані джерела: Основні: 1-7. Додаткові: 1-5. Інтернет-ресурси: 1-14.</p>	2
	<p>Самостійна робота студентів. Вивчення та доповнення матеріалу лекції на основі самостійного опрацювання виданих викладачем основних джерел літератури та електронних матеріалів.</p>	6
	<p>Лабораторне заняття № 17 Питання/завдання до заняття</p> <p>1. В комп'ютерному класі опанувати основні принципи автоматизації складського обліку і управління закупками на підприємстві ресторанного господарства.</p> <p>2. На базі програм Servio Pos, Poster, Iiko, «Pos Sector», вивчити як формуються прайс-листи, накладні, інвентаризація, внутрішні переміщення, списання, приготування страви, складаються акти переробки, актиреалізації, актирозбору.</p>	2
<p>Знати формування структури автоматизації фінансової підсистеми підприємств готельно-ресторанного бізнесу</p>	<p>Тема 12. Автоматизація фінансової підсистеми підприємств готельно-ресторанного бізнесу</p> <p>Лекція № 18 План лекції</p> <p>1. Інформаційні системи підтримки фінансово-економічної діяльності.</p>	2

<p>Вміти використовувати можливості автоматизації фінансової підсистеми підприємств готельно-ресторанного бізнесу</p>	<p>2. Підтримка прийняття стратегічних рішень, планування маркетингу, моделювання стану ринку, багатокритеріальні рішення у готельному та ресторанному господарстві. 3. Автоматизація фінансової підсистеми підприємства ресторанного господарства.</p> <p>Рекомендовані джерела: Основні: 1-7. Додаткові: 1-5. Інтернет-ресурси: 1-11.</p>	
	<p>Самостійна робота студентів. Вивчення та доповнення матеріалу лекції на основі самостійного опрацювання виданих викладачем основних джерел літератури та електронних матеріалів.</p>	6
	<p>Лабораторне заняття № 18 Питання/завдання до заняття 1. У комп'ютерному класі на базі програм ServioHMS розглянути автоматизацію фінансової підсистеми підтримки прийняття рішень підприємств готельного бізнесу. Формування фінансових звітів. 2. На базі програм Iiko, «PosSector», «Poster» розглянути автоматизацію фінансової підсистеми підприємства ресторанного господарства. 3. Відслідковування руху і обліку грошових ресурсів: Прийняття касової зміни, аналіз руху грошових ресурсів і результатів діяльності підприємства, OLAP-звіти, налаштування типів внесення і вилучення із каси, налаштування шаблонів друкованих форм, налаштування шаблонів чеків і етикеток, налаштування типів оплати.</p>	2
<p>Знати формування структури автоматизації процесу управління тарифами підприємств готельно-ресторанного бізнесу</p> <p>Вміти використовувати можливості автоматизації процесу управління тарифами підприємств готельно-ресторанного бізнесу</p>	<p>Тема 13. Автоматизація процесу управління тарифами підприємств готельно-ресторанного бізнесу</p> <p>Лекція № 19 План лекції 1. Формування автоматизації процесу управління тарифами підприємств готельно-ресторанного бізнесу. 2. Управління тарифами: типи дня, динамічні тарифи, акції. 3. Управління доступністю і обмеженнями тарифів.</p> <p>Рекомендовані джерела: Основні: 1-7. Додаткові: 1-5. Інтернет-ресурси: 1-11.</p>	2

	<p>Самостійна робота студентів. Вивчення та доповнення матеріалу лекції на основі самостійного опрацювання виданих викладачем основних джерел літератури та електронних матеріалів.</p>	6
	<p>Лабораторне заняття № 19 Питання/завдання до заняття 1. У комп'ютерному класі на базі програми Servio HMS створити тарифи і пакети послуг. 2. Створення «Типи дня» і прив'язка їх до тарифів. 3. Налаштування автоматичної зміни ціни в залежності від завантаження готелю. 4. Створення промо-акцій «3 по ціні 2» та ін. Управління доступністю і обмеженнями тарифів.</p>	2
<p>Знати формування Інтернет-технологій в маркетинговій діяльності підприємств готельного і ресторанного бізнесу</p> <p>Вміти використовувати можливості Інтернет-технологій в маркетинговій діяльності підприємств готельного і ресторанного бізнесу</p>	<p>Тема 14. Інформаційні системи і технології у маркетинговій діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу</p> <p>Лекція № 20 План лекції 1. Застосування інформаційних технологій при реалізації маркетингової функції підприємств готельного та ресторанного бізнесу. 2. Просування готельних і ресторанних послуг за допомогою рекламної діяльності у мережі. 3. Особливості здійснення PR в Інтернеті підприємств готельного та ресторанного господарства. 4. Особливості проведення брендинга в Інтернеті для підприємств готельного та ресторанного господарства.</p>	2
	<p>Лекція № 21 План лекції 1. Автоматизація управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM) підприємств готельно-ресторанного бізнесу. 2. Перспективи розширення інформаційно-рекламного простору. 3. Банерна реклама і її застосування підприємствами готельного і ресторанного господарства. 4. Використання інформаційно-пошукових систем при просуванні готельно-ресторанних послуг.</p> <p>Рекомендовані джерела: Основні: 1-7. Додаткові: 1-5. Інтернет-ресурси: 1-14.</p>	2
	<p>Самостійна робота студентів. Вивчення та доповнення матеріалу лекції на основі самостійного опрацювання виданих викладачем основних джерел літератури та електронних матеріалів.</p>	6

	<p>Лабораторне заняття № 20 Питання/завдання до заняття 1. Особливості оформлення веб-сайта для підприємств готельного та ресторанного господарства. 2. Методи оцінки веб-сайта та його привабливості, зручності для споживача. 3. У комп'ютерному класі на базі програми ServioHMS ознайомитися з управлінням пощтовими розсилками.</p> <p>Лабораторне заняття № 21 Питання/завдання до заняття 1. Налаштування запитів (критеріїв відбору профайлів) із бази CRM, вбудованої у Fidelio. 2. Вибір профайлів гостей і компаній по обраним критеріям та вивантаження їх у Excel. 3. Створення шаблонів розсилок і відправлення персоналізованих листів всім обраним гостям в один клік. 4. Налаштування відправки листів «до заїзду» і «після виїзду» (лист вітання, анкета для опитування, автоматичне поздоровлення з Днем народження та ін.).</p>	<p>2</p> <p>2</p>
Всього:		180

III. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА

ОСНОВНІ

1. Лисюк Т., Терещук О., Пасічник М. Інноваційні технології у готельно-ресторанному господарстві. *Економіка та суспільство*. 2022. №. 40. URL: <http://www.economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1450>
2. Постова В.В. Використання інформаційних систем та технологій в закладах ресторанного господарства: вплив на якість обслуговування та збільшення прибутку. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. Серія «Міжнародні економічні відносини та світове господарство». Вип. 47. 2023. С. 94-97.
3. Постова В.В. Перспективи впровадження інтелектуальної автоматизації в ресторанний бізнес в умовах післявоєнного відновлення України. *Економіка та суспільство*, Вип. 49. 2023. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-49-41>
4. Постова В.В. CRM-системи для закладів ресторанного господарства: сучасні тенденції та перспективи використання. *Гостинність, сервіс, туризм: досвід, проблеми, інновації*: збірник тез доповідей на X Міжнародній науково-практичній конференції (6-7 квітня 2023 р.). Київ: Київський національний університет культури. 2023. С.58-61.
5. Постова В.В. Особливості використання інформаційних технологій у діяльності підприємств ресторанного бізнесу. *Сучасний стан та потенціал розвитку індустрії гостинності в Україні*: збірник матеріалів II Всеукраїнської науково-практичної конференції (м. Херсон, 25 квітня 2023 р.) / за ред. доц. Нікітенко К.С. Херсон (Кропивницький): ХДАЕУ, 2023. С.138-141.
6. Сидорук А., Омеляненко Г. Інформаційні системи і технології в системі підготовки майбутніх фахівців сфери туризму та готельно-ресторанного бізнесу. *Економіка та суспільство*. 2022. №. 36. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1171>
7. Скопень М.М., Сукач М.К., Будя О.П., Артеменко О.І., Хрущ Л.А. Інформаційні системи і технологій в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: підручник / За ред. д.т.н., проф. М.К. Сукача та к.е.н., доц. М.М. Скопня. К.:Видавництво Ліра-К, 2017. 764 с.

ДОДАТКОВІ

1. Гордієнко І.В. Інформаційні системи і технології в менеджменті : навч.-метод. посібник для самост. вивч. дисц.К. : КНЕУ, 2013. 259 с.
2. Грицунов О.В. Інформаційні системи та технології: навч. посібник / О.В. Грицунов. Х.: ХНАМГ, 2020. 222 с.
3. Оксанич, А.П. Інформаційні системи і технології маркетингу: навч.-практичний посібник для студентів вищих навч. закладів К. : Професіонал, 2018. 320 с.

4. Сиротинська А.П. Інформаційні системи підприємств малого бізнесу: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закладів К.: Центр учбової літератури, 2018. 264 с.

5. Шило, С.Г. Інформаційні системи та технології: навч. посібник Харків: ХНЕУ, 2020. 219 с.

ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСИ

1. Офіційний сайт компанії «SERVIO POS». URL: <https://expertsolution.com.ua/uk/>

2. Офіційний сайт компанії «Poster». URL: <https://joinposter.com/ua>

3. Офіційний сайт компанії «iiko». URL: <http://iiko.com/>.

4. Офіційний сайт компанії «Pos Sector». URL: <https://pos-sector.net/>.

5. Офіційний сайт компанії HRS. URL: www.hrsinternational.com

6. Офіційний сайт компанії Expert Solution. URL: <http://servio.com.ua/>

7. Amadeus: підключення, навчання. URL: https://www.fly.kiev.ua/amadeus_connect.html

8. Офіційний сайт компанії Travelport. URL: <http://travelport.ua/>

9. Офіційний сайт корпорація Sabre. URL: <https://www.sabre.com/locations/ukraine/>

10. Офіційний сайт компанії «ProfitSolutions». URL: <http://profit.com.ua/>

11. Експрес-курс підготовки менеджера з продажу реклами в локальному медіа «з нуля» / Безкоштовний онлайн-курс платформи «Prometheus». URL: https://courses.prometheus.org.ua/courses/course-v1%3AOSCE%2BSALES101%2B2018_T3/about.

12. Основи інформаційної безпеки. Безкоштовний онлайн-курс платформи «Prometheus». URL: https://edx.prometheus.org.ua/courses/KPI/IS101/2014_T1/about

13. Цифрові комунікації в глобальному просторі. Безкоштовний онлайн-курс платформи «Prometheus». URL: https://courses.prometheus.org.ua/courses/course-v1:Prometheus+ITArts101+2017_T1/about.

14. Офіційна сторінка порталу «ProHotelia» для професіоналів готельно-ресторанного бізнесу. URL: <http://prohotelia.com/>.