

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Львівський національний університет імені Івана Франка
Географічний факультет
Кафедра готельно-ресторанної справи та харчових технологій

Затверджено
на засіданні кафедри готельно-ресторанної
справи та харчових технологій
географічного факультету
Львівського національного університету імені Івана Франка
(протокол № 1 від 29 серпня 2023 р.)

Завідувач кафедри  доц. Пандяк І.Г.

СИЛАБУС

**з навчальної дисципліни «Інформаційні системи у готельно-ресторанному
бізнесі»,
що викладається в межах ОПП «Готельно-ресторанна справа»
другого (магістерського) освітнього рівня вищої освіти
для здобувачів спеціальності
241 «Готельно-ресторанна справа»**

Львів 2023 р.

Назва дисципліни	Інформаційні системи у готельно-ресторанному бізнесі
Адреса викладання дисципліни	м. Львів, вул. Лесі Українки, 39
Факультет/кафедра, за якою закріплена дисципліна	Факультет географічний / кафедра готельно-ресторанної справи та харчових технологій
Галузь знань, шифр та назва спеціальності	24 Сфера обслуговування, 241 Готельно-ресторанна справа
Викладачі дисципліни	Чайка Ірина Мирославівна кандидат географічних наук, асистент кафедри готельно-ресторанної справи та харчових технологій
Контактна інформація викладача	Профайл викладача курсу: https://geography.lnu.edu.ua/employee/chaika-iryna-myroslavivna Електронна пошта: iryna.chaika@lnu.edu.ua
Консультації з питань вивчення дисципліни	Консультації в день проведення лекцій/практичних занять. Для погодження часу консультацій в дні, коли заняття з дисципліни не проводяться слід писати на електронну пошту викладача.
Сторінка курсу	
Інформація про дисципліну	Дисципліна «Інформаційні системи у готельно-ресторанному бізнесі» є вибірковою дисципліною з спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа для освітньої програми «Готельно-ресторанна справа», яка викладається в другому семестрі в обсязі 3 кредити / 90 годин за ECTS
Коротка анотація дисципліни	Розвиток інформаційних технологій створює можливості для автоматизації бізнес-операцій. У сфері готельного і ресторанного бізнесу також існує потреба у програмуванні та діджиталізації. На лекціях та практичних роботах студенти дізнаються про наявні на ринку інформаційні системи, що націлені забезпечувати як загальні бізнес-завдання, так і спеціалізовані для підприємств сфери гостинності. У межах цієї дисципліни розглянуто характеристики відповідного програмного забезпечення, а тематика та зміст практичних робіт спрямовані на формування вмінь ними користуватись.
Мета та цілі дисципліни	Метою викладання навчальної дисципліни «Інформаційні системи у готельно-ресторанному бізнесі» є: - засвоєння студентами теоретичних знань про наявні інформаційні системи для оптимізації бізнес-процесів, їхні можливості та недоліки; - формування навичок користування спеціалізованими системами для автоматизації роботи підприємств готельного і ресторанного бізнесу. Цілі курсу – оволодіння студентами досвідом: - теоретичного ознайомлення з специфікою інформаційних систем готельного і ресторанного бізнесу; - аналізу характеристик та ефективності інформаційних систем, їхньої інноваційності для сфери готельного і ресторанного бізнесу; - практичного використання інформаційних систем.
Література для вивчення дисципліни	Основна: 1. Бутенко Т.А., Сирий В.М. Інформаційні системи та технології: навчальний посібник. Харків : ХНАУ ім. В.В. Докучаєва, 2020. 207 с. 2. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: підручник / М.М. Скопень, М.К. Сукач, О.П. Будя та ін.; за ред. Сукач М.К. К. : Ліра-К, 2017. 768 с. 3. Круль Г., Заячук О. Організація і технологія надання послуг

гостинності : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і доп. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 488 с.

Допоміжна:

1. Ганущак-Єфіменко Л.М. CRM-система як ефективний інструмент розвитку готельного бізнесу в Україні. *Вісник Київського національного університету технологій та дизайну. Серія : Економічні науки.* 2017, № 4. С. 51–56.
2. Грабар М.В. Кашка М.Ю. Booking holdings – провідний маркетплейс на міжнародному туристичному онлайн-ринку. *Економічна теорія та історія економічної думки.* 2020, Випуск № 1(75). С. 13–18. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/34176/1/4.pdf> (дата звернення: 15.05.2023)
3. Єременко, Д. В., Єременко, Л. В., Калістий, Р. В. CRM системи в бізнесі. / Матеріали конференції: «Current trends in the development of modern scientific thought» Хайфа, Ізраїль, 2022, 27-30 вересня 2022 р., С. 83–86.
4. Клябіна Т.М., Баглова К.В. Дослідження автоматизованої системи управління мінібарами. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: технічні науки.* 2020, Том 31 (70) № 4, С. 87–92.
5. Стойко І., Долубовська О. Індустрія 4.0: ресторани комп'ютерні POS-системи // *Збірник тез доповідей II Міжнародної науково-практичної конференції «Трансформація бізнесу для сталого майбутнього: дослідження, діджиталізація та інновації»*, 2022, 23-24 листопада 2022 р. Т. : ФОП Паляниця В.А., 2022. С. 62–64.
6. Хитрова О.А. Інформаційні системи як складник управління підприємствами готельного бізнесу в умовах конкуренції. *Східна Європа: Економіка, бізнес та управління.* 2020, Вип. 2 (25). С. 299–303
7. Цифрова економіка : підручник / Т. І. Олешко, Н. В. Касьянова, С. Ф. Смерічевський та ін. К. : НАУ, 2022. 200 с.
8. Чайка І.М., Дністрянська Н.І. Вплив соціальних мереж на формування іміджу та репутації підприємств ресторанного господарства. *Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі.* 2023, №8. С. 65–71. DOI: <https://doi.org/10.32782/tourismhospceee-8-9>
9. Чайка І.М., Дністрянська Н.І. Фірмовий стиль та побудова іміджу підприємств готельної індустрії міста Львова. *Економіка та суспільство.* 2023. № 51. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-51-60>
10. Юрчук Н. П. CRM-системи: особливості функціонування та аналіз українського ринку. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство.* 2019, Випуск 23, частина 2, С. 141–146.

Інформаційні ресурси Інтернет-мережі:

1. В Україні запустили сервіс для оплати рахунку в ресторанах через QR-код. The Village Україна. URL: <https://www.the-village.com.ua/village/business/news/317675-v-ukrayini-zapustili-dodatok-dlya-oplati-rahunku-v-restorana-h-cherez-qr-kod> (дата звернення: 15.05.2023)

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Цифрова трансформація в готельному бізнесі. Дія.Бізнес. URL: https://business.diia.gov.ua/cases/tehnologii/cifrova-transformacia-v-gotelnomu-biznesi (дата звернення: 15.05.2023) 3. Як організувати комплексну систему продажів в готелі без російської автоматизованої системи управління. URL: https://ribashotelsgroup.ua/blog/kak-organizovaty-kompleksnuyu-sistemu-prodazh-v-otele-bez-rossiyskoj-avtomatizirovannoy-sistemi-upravleniya/ (дата звернення: 15.05.2023) 4. EasyMS - допомагає керувати готелем. Офіційний сайт. URL: https://easymms.ua/ (дата звернення: 15.05.2023) 5. Google Workspace. Офіційний сайт. URL: https://workspace.google.com/intl/uk/business/small-business/ (дата звернення: 15.05.2023) 6. Hotel Property Management Systems: Products and Features. AltexSoft. URL: https://www.altexsoft.com/blog/travel/hotel-property-management-systems-products-and-features/ (дата звернення: 15.05.2023) 7. Microsoft. Офіційний сайт. URL: https://www.microsoft.com/uk-ua/ 8. Poster. Офіційний сайт. URL: https://joinposter.com/ua (дата звернення: 15.05.2023) 9. YieldPlanet. Офіційний сайт. URL: https://www.yieldplanet.com/about-us/ (дата звернення: 15.05.2023) <p>Уся література, яку студенти не зможуть знайти самостійно, буде надана викладачем виключно в освітніх цілях без права її передачі третім особам. Окрім рекомендованих, студенти можуть використовувати також й інші літературні джерела, у яких висвітлені певні навчальні питання.</p>
Обсяг курсу	<p>Аудиторні години: 48 з них: лекції 32 години практичні заняття 16 годин самостійна робота 42 години</p>
Очікувані результати навчання	<p>Після завершення цього курсу студент буде :</p> <p>а) знати</p> <ul style="list-style-type: none"> - наявні на ринку інформаційні системи для автоматизації процесів готельного та ресторанного бізнесу; - специфіку інтерфейсів популярних інформаційних систем, що призначені для готельного і ресторанного бізнесу; - особливості наповнення сайту та його функції для бізнесу в сфері гостинності; - сучасні можливості автоматизованих інформаційних систем та їхнє значення для готельного і ресторанного бізнесу; <p>б) вміти</p> <ul style="list-style-type: none"> - підбирати відповідні програми автоматизації для виконання бізнес-завдань підприємств ГРБ; - застосовувати спеціалізоване програмне забезпечення, що призначене для автоматизації основних та допоміжних бізнес-процесів у готельному і ресторанному бізнесі; - використовувати інструменти Microsoft Office та інструменти Google; - здійснювати моніторинг та оцінювати ефективність інновацій у сфері програмного забезпечення готельно-ресторанного бізнесу. <p>Вивчення дисципліни «Інформаційні системи у готельно-ресторанному бізнесі» зумовлює формування, розвиток та удосконалення загальних та фахових компетентностей, серед яких:</p>

	<p>а) загальні компетентності: ЗК 2. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел ЗК 3. Здатність до аналізу, оцінки, синтезу, генерування нових ідей ЗК 5. Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології ЗК 7. Здатність приймати обґрунтовані рішення</p> <p>б) спеціальні (фахові, предметні) компетентності: СК 1. Здатність застосовувати науковий, аналітичний, методичний інструментарій, використовувати міждисциплінарні дослідження аналізу стану розвитку глобальних та локальних ринків готельних та ресторанних послуг для розв'язання складних задач розвитку готельного і ресторанного бізнесу СК 5. Здатність забезпечувати ефективну сервісну, комерційну, виробничу, маркетингову, економічну діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу СК 9. Здатність забезпечувати якість обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг.</p> <p>Після вивчення навчальної дисципліни студент повинен показати такі результати навчання: ПРН 1. Розробляти і приймати ефективні рішення з питань розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, враховуючи цілі, ресурси, обмеження та ризики, забезпечувати їх реалізацію, аналізувати і порівнювати альтернативи, оцінювати ризики та імовірні наслідки їх впливу. ПРН 6. Відшуковувати необхідні дані в науковій літературі, базах даних та інших джерелах, аналізувати та оцінювати ці дані, систематизувати й упорядковувати інформацію для вирішення комплексних задач професійної діяльності ПРН 8. Ініціювати, розробляти та управляти проектами розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу із врахуванням інформаційного, матеріального, фінансового та кадрового забезпечення. ПРН 9. Застосовувати спеціалізоване програмне забезпечення для розв'язання задач управління основними та допоміжними бізнес-процесами суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p>
Ключові слова	Інформаційні системи, програми автоматизації, PMS, CRM, POS, програми автоматизації готельного бізнесу, програми автоматизації ресторанного бізнесу, веб-сайт.
Формат курсу	Очний/заочний Проведення лекцій, практичних занять, консультацій.
Теми	<p>Тема 1. Поняття інформаційних систем та їхня специфіка у сфері готельно-ресторанного бізнесу Тема 2. Системи автоматизації основних процесів у готелі Тема 3. Системи управління базою клієнтів (CRM) готельного та ресторанного бізнесу Тема 4. POS-система для підприємств ресторанного бізнесу. Тема 5. Веб-сайт підприємств готельного і ресторанного господарства Тема 6. Інструменти Google як допоміжні програми для працівників готельного і ресторанного бізнесу. Тема 7. Програми Microsoft Office як допоміжні інструменти для працівників готельного і ресторанного бізнесу. Тема 8. Проблеми програмного забезпечення бізнес-процесів сфери гостинності</p>

Підсумковий контроль, Форма	Залік																																																																								
Пререквізити	Вивчення курсу базується, насамперед, на базових знаннях з готельно-ресторанної індустрії, а також знаннях отриманих в результаті вивчення наступних дисциплін: «Стратегічний менеджмент», «Методологія і організація наукових досліджень», «Бренд-менеджмент в готельному і ресторанному бізнесі», «Ринок готельних і ресторанних послуг в Україні», «Інвестування у готельному і ресторанному бізнесі» тощо.																																																																								
Навчальні методи та техніки, які будуть використовуватися під час викладання курсу	Лекції: пояснення, демонстрація, ілюстрування. Практичні заняття: інструктаж, інтерактивні методи (робота в малих групах, мозковий штурм), ілюстрування, демонстрування.																																																																								
Необхідне обладнання	Комп'ютер з базовими програмами Microsoft Office, смартфон, проектор, підключення до мережі інтернет.																																																																								
Критерії оцінювання	<p>Оцінювання проводиться за 100-бальною шкалою. Протягом семестру студент може набрати 100 балів, з яких: 60 балів – виконання практичних робіт; 40 балів – написання модулів. Нижче подано детальний розподіл балів за практичні та модульні роботи.</p> <p style="text-align: center;">Приклад розподілу балів, які отримують студенти (для заліку)</p> <table border="1" data-bbox="565 976 1507 1201"> <thead> <tr> <th colspan="10">Поточне тестування та самостійна робота</th> <th rowspan="2">Підсумковий тест (залік)</th> <th rowspan="2">Сума</th> </tr> <tr> <th colspan="5">Модуль 1</th> <th colspan="5">Модуль 2</th> </tr> <tr> <th>П1</th> <th>П2</th> <th>П3</th> <th>П4</th> <th>М1</th> <th>П5</th> <th>П6</th> <th>П7</th> <th>П8</th> <th>М2</th> <th rowspan="2">-</th> <th rowspan="2">100</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>7</td> <td>7</td> <td>7</td> <td>7</td> <td>20</td> <td>11</td> <td>7</td> <td>7</td> <td>7</td> <td>20</td> </tr> </tbody> </table> <p>M1, M2 – модульні контрольні роботи по тематиці кожного змістового модуля. P1, P2, P3... – номери практичних робіт M1 студент пише після прослуховування лекційних тем 1-6 M2 студент пише після прослуховування лекційних тем 7-13</p> <p style="text-align: center;">Шкала оцінювання: вузу, національна та ECTS</p> <table border="1" data-bbox="581 1470 1464 1927"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Сума балів за всі види навчальної діяльності</th> <th rowspan="2">Оцінка ECTS</th> <th colspan="2">Оцінка за національною шкалою</th> </tr> <tr> <th>для екзамену, курсового проекту (роботи), практики</th> <th>для заліку</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90 – 100</td> <td>A</td> <td>відмінно</td> <td rowspan="4">зараховано</td> </tr> <tr> <td>81-89</td> <td>B</td> <td rowspan="2">добре</td> </tr> <tr> <td>71-80</td> <td>C</td> </tr> <tr> <td>61-70</td> <td>D</td> <td rowspan="2">задовільно</td> </tr> <tr> <td>51-60</td> <td>E</td> </tr> <tr> <td>21-50</td> <td>FX</td> <td>незадовільно</td> <td>не зараховано</td> </tr> <tr> <td>0-20</td> <td>F</td> <td>незадовільно (без права перездачі)</td> <td>не зараховано (без права перездачі)</td> </tr> </tbody> </table>	Поточне тестування та самостійна робота										Підсумковий тест (залік)	Сума	Модуль 1					Модуль 2					П1	П2	П3	П4	М1	П5	П6	П7	П8	М2	-	100	7	7	7	7	20	11	7	7	7	20	Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку	90 – 100	A	відмінно	зараховано	81-89	B	добре	71-80	C	61-70	D	задовільно	51-60	E	21-50	FX	незадовільно	не зараховано	0-20	F	незадовільно (без права перездачі)	не зараховано (без права перездачі)
Поточне тестування та самостійна робота										Підсумковий тест (залік)	Сума																																																														
Модуль 1					Модуль 2																																																																				
П1	П2	П3	П4	М1	П5	П6	П7	П8	М2	-	100																																																														
7	7	7	7	20	11	7	7	7	20																																																																
Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою																																																																							
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку																																																																						
90 – 100	A	відмінно	зараховано																																																																						
81-89	B	добре																																																																							
71-80	C																																																																								
61-70	D	задовільно																																																																							
51-60	E																																																																								
21-50	FX	незадовільно	не зараховано																																																																						
0-20	F	незадовільно (без права перездачі)	не зараховано (без права перездачі)																																																																						

	<p>Політика щодо дедлайнів та перескладання: практичні роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку – 50% від визначених балів за даний вид роботи. Перескладання (модулів, контрольних робіт) відбувається із дозволу лектора за наявності поважних причин (наприклад, довідка про стан здоров'я).</p> <p>Політика щодо академічної доброчесності: списування під час модульних робіт. Практичні роботи повинні виконуватись студентом самостійно через застосування відповідних наукових методів. Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі студента є підставою для її незарахування викладачем.</p> <p>Політика щодо відвідування: Відвідування занять (лекцій, практичних, семінарських занять курсу) є обов'язковим. Студенти зобов'язані дотримуватися усіх строків визначених для виконання усіх видів письмових робіт, передбачених курсом.</p> <p>Уся література, яка викладачем надається виключно в освітніх цілях є без права її передачі третім особам.</p>
<p>Питання для модульного контролю</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття інформаційні системи. 2. Типи інформаційних систем 3. Типи інформаційних систем у готельному бізнесі 4. Типи інформаційних систем у ресторанному бізнесі 5. Актуальне на ринку програмне забезпечення для автоматизації готельного бізнесу 6. Актуальне на ринку програмне забезпечення для автоматизації ресторанного бізнесу 7. PMS системи та модуль бронювання 8. Інтерфейс та функції PMS-систем готельного бізнесу 9. Електронні замки на підприємствах готельного господарства 10. Автоматизовані канали збуту готелю 11. Специфіка користування автоматизованими каналами збуту підприємств готельного господарства 12. Популярні CRM-системи у готельному бізнесі України 13. Популярні CRM-систем у ресторанному бізнесі України 14. Функції CRM-систем для готельного бізнесу 15. Функції CRM-систем для ресторанного бізнесу 16. Функції POS-систем для підприємств ресторанного бізнесу 17. Типовий інтерфейс POS-систем 18. Популярні POS-системи у ресторанному бізнесі України 19. Платформи та механізм розробки електронного меню ресторану 20. Забезпечення електронного розрахунку на підприємствах ресторанного господарства 21. Платформи для розробки веб-сайту готелів та аналогічних засобів розміщення 22. Платформи для розробки веб-сайту підприємств ресторанного бізнесу 23. Правила заповнення та функції веб-сайту для готельно-ресторанного бізнесу 24. Функції інструментів Google для забезпечення процесів у готельному бізнесі

	<p>25. Функції інструментів Google для забезпечення процесів у ресторанному бізнесі</p> <p>26. Функції програм Microsoft Office для забезпечення процесів у готельному бізнесі</p> <p>27. Функції програм Microsoft Office для забезпечення процесів у ресторанному бізнесі</p> <p>28. Наявні спеціалізовані системи фінансового обліку бізнесу та їхні функції</p> <p>29. Проблеми програмного забезпечення бізнес-процесів готельного бізнесу</p> <p>30. Проблеми програмного забезпечення бізнес-процесів ресторанного бізнесу</p>
<p>Опитування</p>	<p>Анкету-оцінку з метою оцінювання якості курсу буде надано по завершенню курсу.</p>

СХЕМА КУРСУ

Тиждень	Тема	Форма заняття/ години	Література. Ресурси в Інтернеті.	Завдання	Термін виконання
1	2	3	4	5	6
Змістовий модуль 1. Базові інформаційні системи для підприємств готельного і ресторанного бізнесу					
1/2	<p>Тема 1. Поняття інформаційних систем та їхня специфіка у сфері готельно-ресторанного бізнесу.</p> <p>Поняття «інформаційні системи» та їхня типізація. Історія розвитку інформаційних систем для бізнесу. Типи інформаційних систем у готельному бізнесі. Типи інформаційних систем у ресторанному бізнесі. * Інформаційні системи та технологічний прогрес.</p>	Лекція/ практична	<ol style="list-style-type: none"> Бутенко Т.А., Сирий В.М. Інформаційні системи та технології: навчальний посібник. Харків : ХНАУ ім. В.В. Докучаєва, 2020. 207 с. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнес: підручник / М.М. Скопень, М.К. Сукач, О.П. Будя та ін.; за ред. Сукач М.К. К. : Ліра-К, 2017. 768 с. Круль Г., Заячук О. Організація і технологія надання послуг гостинності : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і доп. Чернівці : Чернівец. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 488 с. Цифрова трансформація в готельному бізнесі. Дія.Бізнес. URL: https://business.djia.gov.ua/cases/tehnologii/cifrova-transformacia-v-gotelnomu-biznesi 	Демонстрація, доповідь по Темі 1. 4 год./2 год.	2 тиждень
3/4	<p>Тема 2. Системи автоматизації основних процесів у готелі.</p> <p>PMS-система: поняття, функції, інтерфейс. Автоматизовані замки та кодування карт-ключів. PMS-системи та обслуговування номерного фонду. Системи управління каналами збуту на</p>	Лекція/ практична	<ol style="list-style-type: none"> Бутенко Т.А., Сирий В.М. Інформаційні системи та технології: навчальний посібник. Харків : ХНАУ ім. В.В. Докучаєва, 2020. 207 с. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнес: підручник / М.М. Скопень, М.К. Сукач, О.П. Будя та ін.; за ред. Сукач М.К. К. : Ліра-К, 2017. 768 с. Круль Г., Заячук О. Організація і технологія 	Розв'язування вправ, демонстрація по Темі 2. 4 год./2 год.	4 тиждень

	<p>підприємствах готельного господарства. * Модуль бронювання: його функції та значення. Глобальні системи бронювання.</p>		<p>надання послуг гостинності : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і доп. Чернівці : Чернівец. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 488 с.</p> <p>4. Грабар М.В. Кашка М.Ю. Booking holdings – провідний маркетплейс на міжнародному туристичному онлайн-ринку. Економічна теорія та історія економічної думки. 2020, Випуск № 1(75). С. 13–18. URL: https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/34176/1/4.pdf</p> <p>5. Клябіна Т.М., Баглова К.В. Дослідження автоматизованої системи управління мінібарами. Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: технічні науки. 2020, Том 31 (70) № 4, С. 87–92.</p> <p>6. Хитрова О.А. Інформаційні системи як складник управління підприємствами готельного бізнесу в умовах конкуренції. <i>Східна Європа: Економіка, бізнес та управління</i>. 2020, Вип. 2 (25). С. 299–303</p> <p>7. Цифрова економіка : підручник / Т. І. Олешко, Н. В. Касьянова, С. Ф. Смерічевський та ін. К. : НАУ, 2022. 200 с.</p> <p>8. Цифрова трансформація в готельному бізнесі. Дія.Бізнес. URL: https://business.dija.gov.ua/cases/tehnologii/cifrova-transformacia-v-gotelnomu-biznesi</p> <p>9. Як організувати комплексну систему продажів в готелі без російської автоматизованої системи управління. URL: https://ribashotelsgroup.ua/blog/kak-organizovaty-kompleksnuyu-sistemu-prodazh-v-otele-</p>		
--	--	--	--	--	--

			<p>bez-rossiyskoy-avtomatizirovannoy-sistemi-upravleniya/</p> <p>10. EasyMS - допомагає керувати готелем. Офіційний сайт. URL: https://easymms.ua/</p> <p>11. Hotel Property Management Systems: Products and Features. AltexSoft. URL: https://www.altexsoft.com/blog/travel/hotel-property-management-systems-products-and-features/</p> <p>12. YieldPlanet. Офіційний сайт. URL: https://www.yieldplanet.com/about-us/</p>		
5/6	<p>Тема 3. Системи управління базою клієнтів (CRM) готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>CRM-система: поняття та функції. CRM та маркетингова стратегія. Інтерфейс та специфіка налаштування CRM-системи. Аналіз доступного програмного забезпечення на українському IT-ринку.</p> <p>* Додаткові можливості CRM. Внутрішні програми комунікації для працівників закладів готельного та ресторанного бізнесу.</p>	Лекція/ практична	<p>1. Бутенко Т.А., Сирий В.М. Інформаційні системи та технології: навчальний посібник. Харків : ХНАУ ім. В.В. Докучаєва, 2020. 207 с.</p> <p>2. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнес: підручник / М.М. Скопень, М.К. Сукач, О.П. Будя та ін.; за ред. Сукач М.К. К. : Ліра-К, 2017. 768 с.</p> <p>3. Ганущак-Єфіменко Л.М. CRM-система як ефективний інструмент розвитку готельного бізнесу в Україні. Вісник Київського національного університету технологій та дизайну. Серія : Економічні науки. 2017, № 4. С. 51–56.</p> <p>4. Єременко, Д. В., Єременко, Л. В., Калістий, Р. В. CRM системи в бізнесі. / Матеріали конференції: «Current trends in the development of modern scientific thought» Хайфа, Ізраїль, 2022, 27-30 вересня 2022 р., С. 83–86.</p>	Розв'язування вправ, демонстрація по Темі 3. 4 год./2 год.	6 тиждень

			<p>5. Юрчук Н. П. CRM-системи: особливості функціонування та аналіз українського ринку. <i>Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство.</i> 2019, Випуск 23, частина 2, С. 141–146.</p> <p>6. Як організувати комплексну систему продажів в готелі без російської автоматизованої системи управління. URL: https://ribashotelsgroup.ua/blog/kak-organizovaty-kompleksnyu-sistemu-prodazh-v-otele-bez-rossiyskoy-avtomatizirovannoy-sistemi-upravleniya/</p> <p>7. Poster. Офіційний сайт. URL: https://joinposter.com/ua</p>		
7/8	<p>Тема 4. POS-система для підприємств ресторанного бізнесу. POS-система: поняття та функції. Специфіка доступних POS-систем та додаткове обладнання для їхнього функціонування. Інтерфейс POS-системи. * Електронне меню. Електронна оплата та чайові.</p>	Лекція/ практична	<p>1. Бутенко Т.А., Сирий В.М. Інформаційні системи та технології: навчальний посібник. Харків : ХНАУ ім. В.В. Докучаєва, 2020. 207 с.</p> <p>2. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнес: підручник / М.М. Скопень, М.К. Сукач, О.П. Будя та ін.; за ред. Сукач М.К. К. : Ліра-К, 2017. 768 с.</p> <p>3. Стойко І., Долубовська О. Індустрія 4.0: ресторани комп'ютерні POS-системи // Збірник тез доповідей II Міжнародної науково-практичної конференції «Трансформація бізнесу для сталого майбутнього: дослідження, діджиталізація та інновації», 2022, 23-24 листопада 2022 р. Т. : ФОП Паляниця В.А., 2022. С. 62–64.</p> <p>4. Цифрова економіка : підручник / Т. І. Олешко, Н. В. Касьянова, С. Ф. Смерічевський та ін. К. : НАУ,</p>	Розв'язування вправ, демонстрація по Темі 4. 4 год./2 год.	8 тиждень

			2022. 200 с. 5. Poster. Офіційний сайт. URL: https://joinposter.com/ua		
9	Модульна контрольна робота 1			Підготувати питання по темах 1-4	9 тиждень
Змістовий модуль 2. Допоміжні диджитал інструменти для робочих процесів готельно-ресторанного бізнесу					
9/10	Тема 5. Веб-сайт підприємств готельного і ресторанного господарства. Організація веб-сайту для готельно-ресторанного бізнесу. Функції та наповнення веб-сторінки закладу. Правила успішного сайту. Лендінг. * Поняття та принципи SEO-просування. Соцмежі закладів готельно-ресторанного бізнесу.	Лекція/ практична	1. Бутенко Т.А., Сирий В.М. Інформаційні системи та технології: навчальний посібник. Харків : ХНАУ ім. В.В. Докучаєва, 2020. 207 с. 2. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнес: підручник / М.М. Скопень, М.К. Сукач, О.П. Будя та ін.; за ред. Сукач М.К. К. : Ліра-К, 2017. 768 с. 3. Круль Г., Заячук О. Організація і технологія надання послуг гостинності : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і доп. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 488 с. 4. Грабар М.В. Кашка М.Ю. Booking holdings – провідний маркетплейс на міжнародному туристичному онлайн-ринку. Економічна теорія та історія економічної думки. 2020, Випуск № 1(75). С. 13–18. URL: https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/34176/1/4.pdf 5. Чайка І.М., Дністрянська Н.І. Вплив соціальних	Розв'язування вправ, демонстрація по Темі 5. 4 год./2 год.	10 тиждень

			<p>мереж на формування іміджу та репутації підприємств ресторанного господарства. Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі. 2023, №8. С. 65–71. DOI: https://doi.org/10.32782/tourismhospceee-8-9</p> <p>6. Чайка І.М., Дністрянська Н.І. Фірмовий стиль та побудова іміджу підприємств готельної індустрії міста Львова. Економіка та суспільство. 2023. № 51. DOI: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-51-60</p>		
11/12	<p>Тема 6. Інструменти Google як допоміжні програми для працівників готельного і ресторанного бізнесу. Google-інструменти та їхні переваги. Google Analytics та Google Ads. Google Форми: організація роботи та функції. Google Диск та його функціональні можливості. * Організація роботи Google: Календар, Meet, Chat, Документи, Таблиці, Презентації.</p>	Лекція/ практична	<ol style="list-style-type: none"> 1. Бутенко Т.А., Сирий В.М. Інформаційні системи та технології: навчальний посібник. Харків : ХНАУ ім. В.В. Докучаєва, 2020. 207 с. 2. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнес: підручник / М.М. Скопень, М.К. Сукач, О.П. Будя та ін.; за ред. Сукач М.К. К. : Ліра-К, 2017. 768 с. 3. Цифрова економіка : підручник / Т. І. Олешко, Н. В. Касьянова, С. Ф. Смерічевський та ін. К. : НАУ, 2022. 200 с. 4. В Україні запустили сервіс для оплати рахунку в ресторанах через QR-код. The Village Україна. URL: https://www.the-village.com.ua/village/business/news/317675-v-ukrayini-zapustili-dodatok-dlya-oplati-rahunku-v-restoranh-cherez-qr-kod 5. Google Workspace. Офіційний сайт. URL: https://workspace.google.com/intl/uk/business/small- 	Розв'язування вправ, демонстрація по Темі 6. 4 год./2 год.	12 тиждень

			business/		
13/1 4	<p>Тема 7. Програми Microsoft Office як допоміжні інструменти для працівників готельного і ресторанного бізнесу.</p> <p>Можливості програм Microsoft Office при створенні інформаційних систем для бізнесу. Microsoft 365 та його функції.</p> <p>* Використання Power Point для створення бізнес-презентацій. Використання Excel для окремих бізнес-завдань.</p>	Лекція/ практична	<ol style="list-style-type: none"> 1. Бутенко Т.А., Сирий В.М. Інформаційні системи та технології: навчальний посібник. Харків : ХНАУ ім. В.В. Докучаєва, 2020. 207 с. 2. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнес: підручник / М.М. Скопень, М.К. Сукач, О.П. Будя та ін.; за ред. Сукач М.К. К. : Ліра-К, 2017. 768 с. 3. Цифрова економіка : підручник / Т. І. Олешко, Н. В. Касьянова, С. Ф. Смерічевський та ін. К. : НАУ, 2022. 200 с. 4. Microsoft. Офіційний сайт. URL: https://www.microsoft.com/uk-ua/ 	Розв'язування вправ, демонстрація по Темі 7. 4 год./2 год.	14 тиждень
15/1 6	<p>Тема 8. Проблеми програмного забезпечення бізнес-процесів сфери гостинності.</p> <p>Проблема забезпечення безпеки персональних даних. Порівняння інформаційних систем для готельного і ресторанного бізнесу: функціональні можливості, цінова пропозиція, оптимізація, надійність та ін.</p>	Лекція/ практична	<ol style="list-style-type: none"> 1. Бутенко Т.А., Сирий В.М. Інформаційні системи та технології: навчальний посібник. Харків : ХНАУ ім. В.В. Докучаєва, 2020. 207 с. 2. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнес: підручник / М.М. Скопень, М.К. Сукач, О.П. Будя та ін.; за ред. Сукач М.К. К. : Ліра-К, 2017. 768 с. 3. Круль Г., Заячук О. Організація і технологія надання послуг гостинності : навч. посіб. 2-ге вид., 	Моніторинг, демонстрація, доповідь по Темі 8. 4 год./2 год.	16 тиждень

	<p>* Тенденції та проблеми на ринку програмних продуктів. Українські виробники програмного забезпечення для готельно-ресторанного бізнесу.</p>		<p>перероб. і доп. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 488 с.</p> <p>4. Грабар М.В. Кашка М.Ю. Booking holdings – провідний маркетплейс на міжнародному туристичному онлайн-ринку. Економічна теорія та історія економічної думки. 2020, Випуск № 1(75). С. 13–18. URL: https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/34176/1/4.pdf</p> <p>5. Цифрова економіка : підручник / Т. І. Олешко, Н. В. Касьянова, С. Ф. Смерічевський та ін. К. : НАУ, 2022. 200 с.</p> <p>6. Цифрова трансформація в готельному бізнесі. Дія.Бізнес. URL: https://business.dii.gov.ua/cases/tehnologii/cifrova-transformacia-v-gotelnomu-biznesi</p> <p>7. Як організувати комплексну систему продажів в готелі без російської автоматизованої системи управління. URL: https://ribashotelsgroup.ua/blog/kak-organizovaty-kompleksnuyu-sistemu-prodazh-v-otele-bez-rossiyskoy-avtomatizirovannoy-sistemi-upravleniya/</p>		
16	Модульна контрольна робота 2		Підготувати питання по темах 5-8	16 тиждень	