

**ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
УЖГОРОДСЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ**

Кафедра технології і організації ресторанного господарства

ЗАТВЕРДЖЕНО

вченою радою УТЕІ ДТЕУ
(протокол 1 від 30.08.2024 р.)

Директор



Петро ГАВРИЛКО

**ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ І ТЕХНОЛОГІЇ У
РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ
INFORMATION SYSTEMS AND TECHNOLOGIES
IN THE RESTAURANT BUSINESS**

**ПРОГРАМА
COURSE SUMMARY**

Ужгород 2024

Укладач: Бедзир В.С., ст. викладач кафедри технології і організації ресторанного господарства

Програму обговорено та схвалено на засіданні кафедри технології і організації ресторанного господарства, протокол №1 від «29» серпня 2024 р.

Рецензент: Підлипний Ю.В., канд. тех. наук, доцент кафедри технології і організації ресторанного господарства

ВСТУП

Програма дисципліни «Інформаційні системи і технології в ресторанному бізнесі» призначена для студентів УТЕІ ДТЕУ освітнього ступеня «бакалавр» галузі знань 18 «Виробництво та технології» спеціальності 181 «Харчові технології», освітньо-професійної програми «Ресторанні технології».

Програму підготовлено відповідно до освітньо-професійних програм підготовки бакалаврів УТЕІ ДТЕУ.

Програма складається з таких розділів:

1. Мета, завдання та предмет дисципліни.
2. Передумови вивчення дисципліни як обов'язкової компоненти освітньої програми.
3. Результати вивчення дисципліни.
4. Зміст дисципліни.
5. Список рекомендованих джерел.

1. МЕТА, ЗАВДАННЯ ТА ПРЕДМЕТ ДИСЦИПЛІНИ

Метою вивчення дисципліни «Інформаційні системи та технології в ресторанному бізнесі» є формування у здобувачів вищої освіти комплексу знань, умінь та навичок з використання сучасних інформаційних технологій в діяльності підприємств ресторанного бізнесу.

Завданнями вивчення навчальної дисципліни є теоретична та практична підготовка студентів в області використання інформаційних систем і технологій в ресторанному бізнесі, їх інформаційного та програмного забезпечення, у вивченні універсальних та спеціалізованих програм, використанні локальних і глобальних мереж, ознайомлення з методиками і технологіями автоматизованого менеджменту і маркетингу.

Також завданнями дисципліни є практична підготовка та формування умінь з питань:

- побудови сучасних інформаційних систем;
- оптимізації управлінських процесів;
- адаптації до використання пропонованих за місцем працевлаштування програмно-апаратних рішень;
- розуміння та використання комунікативних інструментів в організації бізнесу, а також інформаційно-сервісного супроводу клієнтів.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є загальні теоретико-методичні закономірності та практичні підходи до всебічної автоматизації та цифровізації роботи ресторанних господарств.

2. ПЕРЕДУМОВИ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Знання:

- інформатики (рівень стандарту загальної середньої освіти)

Вміння:

- навички роботи з персональним комп'ютером.

3. РЕЗУЛЬТАТИ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Дисципліна «Інформаційні системи і технології в ресторанному бізнесі», як обов'язкова компонента освітньої програми, забезпечує оволодіння студентами загальними та спеціальними компетентностями і досягнення ними програмних результатів навчання за відповідною освітньо-професійною програмою:

«Ресторанні технології» (ОС бакалавр)

Номер в освітній програмі	Зміст компетентності	Номер теми, що розкриває зміст компетентності
<i>Загальні компетентності за освітньою програмою</i>		
K02	Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями	1-9
K04	Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій	3,4,6,7
<i>Спеціальні компетентності за освітньою програмою</i>		

K16	Здатність управляти технологічними процесами з використанням технічного, інформаційного та програмного забезпечення.	2-4, 6-8
<i>Програмні результати навчання за освітньою програмою</i>		
ПР03	Уміти застосовувати інформаційні та комунікаційні технології для інформаційного забезпечення професійної діяльності та проведення досліджень прикладного характеру.	3,4, 6,7,9
ПР04	Проводити пошук та обробку науково-технічної інформації з різних джерел та застосовувати її для вирішення конкретних технічних і технологічних завдань	3,6
ПР07	Організовувати, контролювати та управляти технологічними процесами переробки продовольчої сировини у харчові продукти, у тому числі із застосуванням технічних засобів автоматизації і систем керування.	2,5,7

4. ЗМІСТ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Сучасні концепції інформаційних систем, їх специфіка у сфері гостинності. Напрямки розвитку ІСТ.

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 в сфері гостинності. Функціональні компоненти інформаційних систем. Співвідношення інформаційних систем та інформаційних технологій. Складові інформаційних технологій. Основні напрями розвитку інформаційних технологій в сфері гостинності.

Список рекомендованих джерел:

Основний: 4-6

Додатковий: 10, 11

Інтернет-ресурси: 12, 21

Тема 2. Системи автоматизації та цифровізації основних процесів на підприємстві ресторанного бізнесу. Базові апаратні технології.

Зміст і процес управління якістю готельних і ресторанних послуг. Специфіка створення інформаційних систем та застосування інформаційних

технологій при реалізації принципів управління якістю послуг. Визначення основних напрямів використання інформаційних технологій в управлінні якістю послуг. Застосування автоматизованих систем управління для підвищення якості ресторанних послуг. Види сучасних інформаційних технологій в управлінні підприємством. Особливості автоматизації діяльності на підприємствах готельного та ресторанного господарства.

Список рекомендованих джерел:

Основний: 4, 5,7

Додатковий: 8

Інтернет-ресурси: 12

Тема 3. Глобальні та локальні мережі в системі готельного та ресторанного бізнесу. Мобільні інформаційні технології.

Локальні мережі. Типи комп'ютерних мереж. Базові топології комп'ютерних мереж. Принципи функціонування комп'ютерних мереж. Апаратні засоби локальних комп'ютерних мереж: призначення та їх класифікація. Програмне забезпечення комп'ютерних мереж та його компоненти. Характеристика та функції мережних компонент операційних систем: драйвери, протоколи, методи доступу, політика безпеки, засоби керування та адміністрування мереж. Характеристика серверів сервісу обслуговування. Напрямки використання Інтернету. *World Wide Web* (WWW) як один із сервісів Internet. Адресний простір Інтернет. Фізичні, мережеві та мнемонічні адреси. Гіпертекст. Електронна пошта. Передача та зберігання інформації. Хмарні та інтерактивні технології.

Список рекомендованих джерел:

Основний: 4, 6

Додатковий: 10, 11

Інтернет-ресурси: 12, 21

Тема 4. Програмне забезпечення інформаційних систем: операційні системи та прикладні програми. Офісні пакети як базові інструменти в діяльності готельно-ресторанного підприємства.

Програмні продукти від Microsoft, Apple, Google, Linux Foundation та інших виробників. Характеристика, умови використання. Переваги та недоліки. Офісні пакети MS Office, OpenOffice, LibreOffice. Текстові редактори та їх класифікація. Функціональні можливості та область застосування програм створення презентацій. Табличні процесори (редактори). Використання апарату математичної обробки та аналізу даних. Майстер діаграм. Робота із зовнішніми базами даних: експорт та імпорт даних. Проблеми інформаційної сумісності.

Список рекомендованих джерел:

Основний: 4, 5

Додатковий: 10, 11

Інтернет-ресурси: 19-21

Тема 5. Основи технології баз даних. Корпоративні та інтелектуальні інформаційні системи.

Поняття бази даних і банку даних. Технологія баз даних (БД) і систем керування БД (СУБД). Експертні системи (ЕС). Технологія (використання) автоматизованих систем (АС) і автоматизованих робочих місць (АРМ). Технології комп'ютерного (комп'ютеризованого) офісу. Засоби й системи мультимедіа (multimedia) і гіпермедіа (hypermedia). Типи даних та їх властивості. Проектування бази даних. Структура бази даних. Обробка даних засобами СУБД. Види запитів та способи їх створення. Види з'єднань. Форми і звіти. Big-Data. OpenDataBot. Штучний інтелект. Інтелектуальні інформаційні системи. Корпоративні інформаційні системи: єдиний інформаційний простір і комплексна автоматизація процесів управління бізнесом. ERP-системи, CRM-системи, SRM-системи, SCM-системи, PDM-системи, WorkFlow-системи, MIS та інші.

Список рекомендованих джерел:

Основний: 4-6

Додатковий: 10, 11

Інтернет-ресурси: 20, 21

Тема 6. Веб-інструменти як допоміжні застосунки в діяльності підприємств сфери туризму та гостинності. Технології електронної комерції.

Сервіси Google: пошуковий сервіс; Google Книги, Google Академія; Gmail, Групи, Google Календар, Google Keep; офісний пакет; Google Диск; Google Форми; Google Sites, Google+, Blogger. Використання сервісів Google у професійній діяльності. Чат-боти для попереднього замовлення/бронювання послуг. Глобальна платформа Booking. Електронна комерція в сфері обслуговування. Фінансові інтернет-послуги; платіжні системи.

Список рекомендованих джерел:

Основний: 4, 5, 7

Додатковий: 8, 9

Інтернет-ресурси: 21

Тема 7. Спеціалізовані програмні комплекси для автоматизації ресторанного господарства. POS-система для підприємств ресторанного бізнесу.

Особливості автоматизації діяльності підприємств ресторанного господарства різних типів. Найбільш поширені POS-системи. Програмні продукти для ресторанного господарства на ринку інформаційних систем і технологій. Зв'язок готельної системи з ресторанною системою. Структура, базові складові АСУ ресторанного господарства. Автоматизація робочого місця офіціанта, бармена, касира, адміністратора. POS-система: структура, технологія, Front-office та Back-office. Автоматизація виробничого обліку підприємства ресторанного господарства. Формування номенклатури. Калькуляція страв. Автоматизація системи управління персоналом підприємства ресторанного господарства. Функції адресної розсилки з персоналізацією. Контроль роботи відділу продажів. Налаштування тарифів і пакетів. Система електронних замків.. Система автоматичних міні барів. Система обробки платіжних карт. Ведення обліку послуг та формування звітності. Мобільні додатки для планшетів і телефонів.

Список рекомендованих джерел:

Основний: 5, 7

Додатковий: 8, 9

Інтернет-ресурси: 12, 13-18, 21

Тема 8. Технології забезпечення безпеки інформаційних систем.

Кіберпростір і кібербезпека. Класифікація загроз. Інтернет-шахрайство; крадіжка особистості; мережеві атаки, застосування бот-мереж. Засоби протидії загрозам безпеки: правові, адміністративно-організаційні, технічні, програмно-апаратні. Поняття та класифікація шкідливого програмного забезпечення. Комп'ютерні віруси, мережеві хробаки, «троянські» та спеціальні шкідливі програми. Методи виявлення шкідливих програм. Програмні засоби безпеки. Типи і характеристики антивірусних програм. Технологія блокчейн. Ідентифікація, автентифікація та авторизація суб'єктів. Парольна автентифікація. Апаратна автентифікація. Автентифікація за допомогою біометричних даних. Автентифікація на основі цифрових сертифікатів. Електронно-цифровий підпис.

Список рекомендованих джерел:

Основний: 1, 4-7

Додатковий: 10, 11

Інтернет-ресурси: 20, 21

Тема 9. Цифрові технології в рекламно-інформаційній діяльності у сфері готельного та ресторанного бізнесу.

Застосування інформаційних технологій для аналізу ринку та реалізації маркетингових цілей. Формування туристичної агентської мережі, бази постійних клієнтів за допомогою локальних і глобальних мереж. Особливості здійснення PR в Інтернеті підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Інтернет-брендинг: особливості та інструменти. Розміщення і розсилання реклами в Інтернеті. Перспективи розширення інформаційно-рекламного простору. Автоматизація управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM) підприємств

гостинності: базові принципи та задачі. Використання хмарних CRM-систем. Інноваційні тенденції ринку CRM.

Список рекомендованих джерел:

Основний: 4, 5, 7

Додатковий: 8, 9

Інтернет-ресурси: 12, 13, 19, 21

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

Нормативно-правовий

1. Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах: Закон України від 05.07.1994р №80/94-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80/94-%D0%B2%D1%80>.

2. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22.05.2003р. №851-IV. URL: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/851-15>.

3. Про інформацію: Закон України від 02.10.1992р. №2657-XII. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>.

Основний

4. Бутенко Т.А., Сирий В.М. Інформаційні системи та технології: навчальний посібник. – Харків: ХНАУ ім. В.В. Докучаєва, 2020. – 207 с. (URL:https://repo.btu.kharkov.ua/bitstream/123456789/4849/1/INFO_SYSTEMS_20.pdf)

5. Денісова О.О., Сендзюк М.А. Інформаційні системи в економіці: підручник. - Київ : КНЕУ, 2023. - 311 с. <https://ir.kneu.edu.ua/server/api/core/bitstreams/71abed64-5ef7-4b49-a2ec-6f438e61b1d7/content>

6. Інформаційні системи в сучасному бізнесі: підручник / Пономаренко В.С., Золотарьова І.О., Бутова Р.К. та ін. – Х.: ХНЕУ, 2015. – 483 с.

7. Скопень М.М., Сукач М.К., Будя О.П., Артеменко О.І., Хрущ Л.А. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: підручник / за ред. д.т.н., проф. Сукача М.К. – К.: Ліра-К, 2017. – 768 с. (URL: <https://lira-k.com.ua/preview/12212.pdf>)

Додатковий

8. Білогурова Г.В. Конспект лекцій з курсу «Інформаційні системи і технології в туризмі» (для студентів 3 курсу денної та заочної форм навчання напряму 6.140103 – Туризм). - Харків: ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2016. - 49 с.

(URL:<https://eprints.kname.edu.ua/42617/1/2015%20%D0%BF%D0%B5%D1%87.%20154%D0%9B%20%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%86%D0%B8%D0%B8%20%D0%98%D0%A1%D0%B8%D0%A2%D0%A2%D0%A3%D0%A0.pdf>).

9. Бойчук І.В., Музика О.М. Інтернет в маркетингу: підручник. - К.: Центр учбової літератури, 2010. - 512 с.

10. Плєскач В.Л., Затонацька Т.Г. Інформаційні системи і технології на підприємствах: підручник. – К.: Знання, 2011. – 719 с. (URL: <https://drive.google.com/file/d/1KHaGifyfcHmwHhNV89WWCI93eJQsjAiF/view?pli=1>)

11. Шило С.Г., Щербак Г.В., Огурцова К.В. Інформаційні системи та технології: навчальний посібник . – Харків: ХНЕУ, 2013. – 219 с.

Інтернет-ресурси

12. Цифрова трансформація в готельному бізнесі. URL: <https://business.diia.gov.ua/cases/tehnologii/cifrova-transformacia-v-gotelnomu-biznesi> .

13. Веб-портал «OneBox OS» : Українські CRM системи для бізнесу. URL: <https://1b.app/ua/>

14. Офіційний сайт компанії R-КeeperUA. URL: https://rkeeper.com.ua/?gad_source=1#about-1 .

15. Офіційний сайт компанії Pos-Vector. URL: <https://www.pos-vector.net/horeca/rishennia/restoran/>.

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

17. Офіційний сайт компанії Poster. URL: <https://joinposter.com/ua>.

18. Офіційний сайт компанії «jSolutions»: URL: <https://jsolutions.ua/sistema-upravleniya-restoranom>

19. Безкоштовні онлайн-курси платформи “Prometheus”. URL: <https://prometheus.org.ua/about-us/>.

20. Служба підтримки Microsoft. URL: <https://microsoft.com/uk-ua/microsoft-365/support>

21. Сервіси Google. URL: <https://www.google.com/webhp?hl=ru&sa=X&ved=0ahUKEwj72KqO3K6KAxXJGxAlHXGyCTUQPAgI>