

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Донецький національний університет економіки і торгівлі**  
**імені Михайла Туган-Барановського**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

на засіданні кафедри технологій в  
ресторанному господарстві, готельно-  
ресторанної справи та підприємництва  
Протокол №15 від 22.06.2021 р.  
Зав. кафедри

\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_ О.А. Ніколайчук

**РОБОЧА ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ**  
**«ЕЛЕКТРОННІ ПОСЛУГИ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ**  
**ГОСПОДАРСТВІ»**

Ступінь: бакалавр  
Кількість кредитів ECTS **5**

Розробник: Приймак Н.С.  
доцент, д.е.н.

2021 – 2022 навчальний рік

## 1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Характеристика дисципліни
Обов'язкова (для студентів спеціальності "назва спеціальності") / вибіркова дисципліна	<b>Обов'язкова для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»</b>
Семестр (осінній / весняний)	<b>весняний</b>
Кількість кредитів	<b>5</b>
Загальна кількість годин	<b>150</b>
Кількість змістових модулів	<b>2</b>
Лекції, годин	<b>4/2</b>
Практичні / семінарські, годин	<b>-</b>
Лабораторні, годин	<b>32/6</b>
Самостійна робота, годин	<b>114/142</b>
Тижневих годин для денної форми навчання:	
аудиторних	<b>2,2</b>
самостійної роботи студента	<b>5,0</b>
Вид контролю	<b>залік</b>

## 2. Програма дисципліни

**Мета** вивчення дисципліни формування у здобувачів вищої освіти комплексу знань та практичних навичок щодо надання електронних послуг та використання електронних систем в процесі функціонування готельно-ресторанного господарства.

**Завдання:** формування у здобувачів вищої освіти розуміння сутності та значення Електронних послуг у сучасному готельно-ресторанному господарстві та системи їх забезпечення; опанування знань щодо основних переваг та недоліків інформаційних систем, які застосовуються в ході надання електронних послуг сучасними готельно-ресторанними підприємствами; вивчення особливостей використання сучасних інструментів організації системи надання послуг готельно-ресторанних підприємств за допомогою Інтернет; вивчення можливостей надання Електронних послуг анімації та організації дозвілля мешканців готелів; опанування організації рекрутингу в системі готельно-ресторанного господарства із використанням Інтернет-технологій; ознайомлення із основними інструментами та інтерфейсом програмного середовища Servio HMS; вивчення можливостей реалізації циклу обслуговування клієнта в умовах готельно-ресторанного підприємства за допомогою використання програмного продукту Servio HMS та Servio POS; опанування ключових інструментів реалізації функцій управління готельно-ресторанним підприємством за допомогою програмних продуктів Servio HMS та Servio POS.

**Предмет:** вивчення особливостей надання готельних та ресторанних послуг із застосування програмних продуктів та Інтернет-технологій.

**Зміст дисципліни розкривається в ході виконання лабораторних робіт:**

Лабораторна робота 1. Електронні послуги у сучасному готельно-ресторанному господарстві та системи їх забезпечення

Лабораторна робота 2. Переваги та недоліки інформаційних систем, які застосовуються в ході надання електронних послуг сучасними готельно-ресторанними підприємствами

Лабораторна робота 3. Сучасні інструменти організації системи надання послуг готельно-ресторанних підприємств за допомогою Інтернет

Лабораторна робота 4. Використання Інтернет-технологій для забезпечення готельного та ресторанного сервісу

Лабораторна робота 5. Електронні послуги анімації та організації дозвілля мешканців готелів

Лабораторна робота 6. Організація рекрутингу в системі готельно-ресторанного господарства із використанням Інтернет-технологій.

Лабораторна робота 7. Базові поняття роботи у програмному середовищі Servio HMS

Лабораторна робота 8. Надання послуг бронювання номерів у програмному середовищі Servio HMS

Лабораторна робота 9. Надання послуг поселення у готелі із використанням програмного середовища Servio HMS

Лабораторна робота 10. Виконання розрахункових операцій та робота із касою у програмному середовищі Servio HMS

Лабораторна робота 11. Шахматка Servio HMS як інструмент надання електронних послуг

Лабораторна робота 12. Організація надання послуг групам клієнтів у програмному середовищі Servio HMS

Лабораторна робота 13. Надання основних та додаткових послуг готелю та їх організація в умовах програмного середовища Servio HMS

Лабораторна робота 14. Створення конгресних та івент-заходів в умовах програмного середовища Servio HMS та їх організаційний супровід

Лабораторна робота 15. Реалізація функцій готельного менеджменту в умовах програмного середовища Servio HMS

Лабораторна робота 16. Базові характеристики можливостей Servio POS для управління ресторанним господарством

Лабораторна робота 17. Робота з касою в умовах програмного середовища Servio POS.

**Опанування дисципліни дозволяє забезпечити:**

1) формування:

**загальних програмних компетентностей:**

навички використання інформаційних і комунікаційних технологій;

здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу;

здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

### **фахових програмних компетентностей:**

розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності;  
здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність;

здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії;

здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу.

### **2) досягнення програмних результатів навчання:**

аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу;

організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки;

застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства;

виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності;

презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу

### **3) набуття результатів навчання (згідно Дублінських дескрипторів):**

#### **– знання:**

сутності електронних послуг та інформаційних систем сфери послуг та вимог до них у сучасному готельно-ресторанному господарстві України;

підходів до ефективної організації надання електронних послуг;

сучасних інструментів ведення бізнесу за допомогою Інтернет;

інструментів застосування сучасних інформаційних систем у управлінні сучасними об'єктами готельно-ресторанного господарства;

можливостей програмних продуктів Servio POS та Servio HMS для досягнення цілей функціонування об'єктів готельно-ресторанного господарства.

#### **– уміння/навички:**

використовувати інформаційні і комунікаційні технології для реалізації функцій готельно-ресторанного господарства;

здобуття конкурентних переваг та покращення готельного та ресторанного сервісу за допомогою надання електронних послуг;

використання Інтернет-технологій для забезпечення сталого та ефективного функціонування готельного та ресторанного сервісу;

організації рекрутингу готельно-ресторанного підприємства із використанням Інтернет-технологій;

реалізації основних етапів надання готельних та ресторанних послуг, а також менеджменту готельно-ресторанного господарства із використанням можливостей програмних продуктів Servio POS та Servio HMS.

– **комунікація:**

доносити знання з питань організації готельно-ресторанного господарства; налагоджувати ефективні інформаційні потоки та канали комунікації із споживачами готельно-ресторанних послуг, партнерами та конкурентами;

обирати ефективні канали комунікаційної взаємодії із ключовими стейкхолдерами та споживачами послуг гостинності та ресторанного господарства;

переконувати інших за допомогою аргументів та послідовної комунікації; ефективно взаємодіяти - дослухатися, сприймати та викладати думку щодо вирішення проблем управління готельно-ресторанним господарством.

– **відповідальність і автономія:**

демонструвати соціальну відповідальність за результати прийняття управлінських рішень;

дотримуватися засад відповідальної і чесної конкуренції при наданні послуг готельно-ресторанного господарства.

### 3. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем лабораторних робіт	Кількість годин (денна форма навчання)				
	усього	у тому числі			
		лекц.	пр./сем.	лаб.	СРС
1	2	3	4	5	6
<b>Змістовий модуль 1. Електронні послуги як інструмент забезпечення ефективності управління готельно-ресторанним господарством в умовах ринку</b>					
Лабораторна робота 1. Електронні послуги у сучасному готельно-ресторанному господарстві та системи їх забезпечення	11	2	-	1	8
Лабораторна робота 2. Переваги та недоліки інформаційних систем, які застосовуються в ході надання електронних послуг сучасними готельно-ресторанними підприємствами	9	-	-	1	8
Лабораторна робота 3. Сучасні інструменти організації системи надання послуг готельно-ресторанних підприємств за допомогою Інтернет	12	2	-	2	8
Лабораторна робота 4. Використання Інтернет-технологій для забезпечення готельного та ресторанного сервісу	10	-	-	2	8
Лабораторна робота 5. Електронні послуги анімації та організації дозвілля мешканців готелів	10	-	-	2	8
Лабораторна робота 6. Організація рекрутингу в системі готельно-ресторанного господарства із використанням Інтернет-технологій	10	-	-	2	8
<b>Разом за змістовим модулем 1</b>	<b>62</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>48</b>

Назви змістових модулів і тем лабораторних робіт	Кількість годин (денна форма навчання)				
	усього	у тому числі			
		лекц.	пр./сем.	лаб.	СРС
1	2	3	4	5	6
<b>Змістовий модуль 2. Реалізація послуг готельно-ресторанного господарства із застосуванням програмного продукту SERVIO</b>					
Лабораторна робота 7. Базові поняття роботи у програмному середовищі Servio HMS	8	-	-	2	6
Лабораторна робота 8. Надання послуг бронювання номерів у програмному середовищі Servio HMS	8	-	-	2	6
Лабораторна робота 9. Надання послуг поселення у готелі із використанням програмного середовища Servio HMS	8	-	-	2	6
Лабораторна робота 10. Виконання розрахункових операцій та робота із касою у програмному середовищі Servio HMS	8	-	-	2	6
Лабораторна робота 11. Шахматка Servio HMS як інструмент надання електронних послуг	8	-	-	2	6
Лабораторна робота 12. Організація надання послуг групам клієнтів у програмному середовищі Servio HMS	8	-	-	2	6
Лабораторна робота 13. Надання основних та додаткових послуг готелю та їх організація в умовах програмного середовища Servio HMS	8	-	-	2	6
Лабораторна робота 14. Створення конгресних та івент-заходів в умовах програмного середовища Servio HMS та їх організаційний супровід	8	-	-	2	6
Лабораторна робота 15. Реалізація функцій готельного менеджменту в умовах програмного середовища Servio HMS	8	-	-	2	6
Лабораторна робота 16. Базові характеристики можливостей Servio POS для управління ресторанним господарством	8	-	-	2	6
Лабораторна робота 17. Робота з касою в умовах програмного середовища Servio POS	8	-	-	2	6
<b>Разом за змістовим модулем 2</b>	<b>88</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>22</b>	<b>66</b>
<b>Усього годин</b>	<b>150</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>32</b>	<b>114</b>

#### 4. Розподіл балів, які отримують студенти

- вид контролю: залік

Відповідно до системи оцінювання знань студентів ДонНУЕТ, рівень сформованості компетентностей студента оцінюються у впродовж семестру (100 балів).

**Оцінювання студентів протягом семестру  
(очна форма навчання)**

№ лабораторної роботи	Кількість балів
<b>Змістовий модуль 1</b>	
Лабораторна робота 1	5
Лабораторна робота 2	5
Лабораторна робота 3	5
Лабораторна робота 4	5
Лабораторна робота 5	5
Лабораторна робота 6	5
<b>Разом змістовий модуль 1</b>	<b>30</b>
<b>Змістовий модуль 2</b>	
Лабораторна робота 7	6
Лабораторна робота 8	8
Лабораторна робота 9	6
Лабораторна робота 10	8
Лабораторна робота 11	8
Лабораторна робота 12	5
Лабораторна робота 13	5
Лабораторна робота 14	8
Лабораторна робота 15	5
Лабораторна робота 16	5
Лабораторна робота 17	6
<b>Разом змістовий модуль 2</b>	<b>70</b>
<b>Разом</b>	<b>100</b>

**Оцінювання студентів протягом семестру  
(заочна форма навчання)**

Змістовий модуль 1	Змістовий модуль 2	Сума балів
30	70	100

**Загальне оцінювання результатів вивчення навчальної дисципліни**

Оцінка		
100-бальна шкала	Шкала ECTS	Національна шкала
90-100	A	5, «відмінно»
80-89	B	4, «добре»
75-79	C	3, «задовільно»
70-74	D	3, «задовільно»
60-69	E	3, «задовільно»
35-59	FX	2, «незадовільно»
0-34	F	2, «незадовільно»