

**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 СИСТЕМИ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ**  
**ГОСПОДАРСТВІ»**

Ступінь: бакалавр  
Кількість кредитів ECTS **4**

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>осінній</b>
Кількість кредитів	<b>4</b>
Загальна кількість годин	<b>120</b>
Кількість змістових модулів	<b>2</b>
Лекції, годин	<b>-/2</b>
Практичні / семінарські, годин	<b>-</b>
Лабораторні, годин	<b>36/10</b>
Самостійна робота, годин	<b>84/108</b>
Тижневих годин для денної форми навчання:	
аудиторних	<b>2,57</b>
самостійної роботи студента	<b>6,00</b>
Вид контролю	<b>залік</b>

## 2. Програма дисципліни

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

**Завдання:** формування у здобувачів вищої освіти розуміння базових передумов та тенденцій розвитку інформаційних систем у готельно-ресторанному бізнесі України та світу; опанування знань щодо сучасних інформаційних систем та їх можливостей використання в управлінні готельно-ресторанним бізнесом; вивчення особливостей використання Інтернет-технологій для забезпечення готельного та ресторанного сервісу; формування навичок оцінки конкуренції на ринку готельно-ресторанного господарства; вивчення прийомів аналізу та прогнозування основних параметрів діяльності готельно-ресторанного підприємства за допомогою застосування можливостей сучасних електронних систем; 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 застосування програмних продуктів та Інтернет-технологій в діяльності готельно-ресторанних підприємств.

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

Лабораторна робота 1. Інформаційні системи сфери послуг у сучасному готельно-ресторанному господарстві України.

Лабораторна робота 2. Переваги та недоліки інформаційних систем, які застосовуються у діяльності готельно-ресторанних підприємств.

Лабораторна робота 3. Сучасні інструменти ведення бізнесу за допомогою Інтернет.

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

Лабораторна робота 5. Використання Інтернет-технологій для забезпечення послуг анімації та організації дозвілля мешканців готелів.

Лабораторна робота 6. Оцінка конкуренції на ринку готельно-ресторанного господарства.

Лабораторна робота 7. Реалізація HR-стратегії готельно-ресторанного підприємства із використанням Інтернет-технологій.

Лабораторна робота 8. Аналіз та прогнозування основних параметрів діяльності готельного підприємства із використанням електронних систем.

Лабораторна робота 9. Базові поняття роботи у програмному середовищі Servio HMS.

Лабораторна робота 10. Бронювання номерів у програмному середовищі Servio HMS.

Лабораторна робота 11. Поселення у готелі із використанням програмного середовища Servio HMS.

Лабораторна робота 12. Виконання розрахункових операцій та робота із касою у програмному середовищі Servio HMS.

Лабораторна робота 13. Шахматка та її використання програмному середовищі Servio HMS.

Лабораторна робота 14. Робота із групами клієнтів у програмному середовищі Servio HMS.

Лабораторна робота 15. Надання основних та додаткових послуг готелю та їх організація в умовах програмного середовища Servio HMS.

Лабораторна робота 16. Створення конгресних та івент-заходів в умовах програмного середовища та Servio HMS їх організаційний супровід.

Лабораторна робота 17. Реалізація функцій готельного менеджменту в умовах програмного середовища Servio HMS .

Лабораторна робота 18. Базові характеристики можливостей Servio POS для управління ресторанним бізнесом.

Лабораторна робота 19. Робота з касою в умовах програмного середовища Servio POS.

Лабораторна робота 20. Реалізація функцій ресторанного менеджменту в умовах програмного середовища Servio POS.

**Опанування дисципліни дозволяє забезпечити:**

1) формування:

**загальних програмних компетентностей:**

здатність використовувати інформаційні і комунікаційні технології;  
здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

**фахових програмних компетентностей:**

розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності;

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

**2) досягнення програмних результатів навчання:**

організувати 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.

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

– **знання:**

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

підходів до ефективної організації інформаційних систем сфери послуг;

сучасних інструментів ведення бізнесу за допомогою Інтернет;

інструментів затосування 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;

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

оцінки конкуренції та формування конкурентних перевагу на ринку готельно-ресторанного господарства за рахунок ефективного використання Інтернет-технологій;

реалізації HR-стратегії готельно-ресторанного підприємства із використанням Інтернет-технологій;

аналізу та прогнозування основних параметрів діяльності готельного підприємства із використанням електронних систем;

реалізації основних етапів обслуговування клієнтів у закладах готельного та ресторанного бізнесу 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;

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. Сучасні електронні системи як інструмент забезпечення ефективності управління готельно-ресторанним господарством в умовах ринку</b>					
Лабораторна робота 1. Інформаційні системи сфери послуг у сучасному готельно-ресторанному господарстві України	5	-	-	1	4
Лабораторна робота 2. Переваги та недоліки інформаційних систем, які застосовуються у діяльності готельно-ресторанних підприємств	5	-	-	1	4
Лабораторна робота 3. Сучасні інструменти ведення бізнесу за допомогою Інтернет	5	-	-	1	4
Лабораторна робота 4. Використання Інтернет-технологій для забезпечення готельного та ресторанного сервісу	5	-	-	1	4
Лабораторна робота 5. Використання Інтернет-технологій для забезпечення послуг анімації та організації дозвілля мешканців готелів	6	-	-	2	4
Лабораторна робота 6. Оцінка конкуренції на ринку готельно-ресторанного господарства	6	-	-	2	4
Лабораторна робота 7. Реалізація HR-стратегії готельно-ресторанного підприємства із використанням Інтернет-технологій	6	-	-	2	4
Лабораторна робота 8. Аналіз та прогнозування основних параметрів діяльності готельного підприємства із використанням електронних систем	6	-	-	2	4
<b>Разом за змістовим модулем 1</b>	<b>44</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>32</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 9. Базові поняття роботи у програмному середовищі Servio HMS	6	-	-	2	4
Лабораторна робота 10. Бронювання номерів у програмному середовищі Servio HMS	6	-	-	2	4
Лабораторна робота 11. Поселення у готелі із використанням програмного середовища Servio HMS	6	-	-	2	4
Лабораторна робота 12. Виконання розрахункових операцій та робота із касою у програмному середовищі Servio HMS	6	-	-	2	4
Лабораторна робота 13. Шахматка та її використання програмному середовищі Servio HMS	6	-	-	2	4
Лабораторна робота 14. Робота із групами клієнтів у програмному середовищі Servio HMS	7	-	-	2	5
Лабораторна робота 15. Надання основних та додаткових послуг готелю та їх організація в умовах програмного середовища Servio HMS	7	-	-	2	5
Лабораторна робота 16. Створення конгресних та івент-заходів в умовах програмного середовища та Servio HMS їх організаційний супровід	7	-	-	2	5
Лабораторна робота 17. Реалізація функцій готельного менеджменту в умовах програмного середовища Servio HMS	7	-	-	2	5
Лабораторна робота 18. Базові характеристики можливостей Servio POS для управління ресторанним бізнесом	6	-	-	2	4
Лабораторна робота 19. Робота з касою в умовах програмного середовища Servio POS	6	-	-	2	4
Лабораторна робота 20. Реалізація функцій ресторанного менеджменту в умовах програмного середовища Servio POS	6	-	-	2	4
<b>Разом за змістовим модулем 2</b>	<b>76</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>52</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>Усього годин</b>	<b>120</b>	-	-	<b>36</b>	<b>84</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	3
Лабораторна робота 2	3
Лабораторна робота 3	4
Лабораторна робота 4	5
Лабораторна робота 5	5
Лабораторна робота 6	5
Лабораторна робота 7	5
Лабораторна робота 8	10
<b>Разом змістовий модуль 1</b>	<b>40</b>
<b>Змістовий модуль 2</b>	
Лабораторна робота 9	3
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	3
Лабораторна робота 18	3
Лабораторна робота 19	5
Лабораторна робота 20	2
<b>Разом змістовий модуль 2</b>	<b>60</b>
<b>Разом</b>	<b>100</b>

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

Змістовий модуль 1	Змістовий модуль 2	Сума балів
		100
40	60	

**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	
70-74	D	3, «задовільно»
60-69	E	
35-59	FX	2, «незадовільно»
0-34	F	