

**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 № 1 від 31.08.2022 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.

2022 – 2023 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  | -   |
| Практичні / семінарські, годин   | -   |
| Лабораторні, годин   | <b>36</b>   |
| Самостійна робота, годин   | <b>84</b>   |
| Тижневих годин для денної форми навчання:  |   |
| аудиторних   | <b>2,5</b>  |
| самостійної роботи студента  | <b>6,0</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 переваг 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>-</b>     | <b>-</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          |                   |