

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

Кафедра інформаційних систем і технологій

«ЗАТВЕРДЖУЮ»
Директор ННІ неперервної освіти і туризму



Іван ГРИЦЕНКО
«06» червня 2024 р.

«СХВАЛЕНО»
на засіданні кафедри інформаційних систем і технологій
Протокол №10 від «14» травня 2024р.

М. ШВИДЕНКО Завідувач кафедри
Михайло ШВИДЕНКО

СХВАЛЕНО:
на засіданні кафедри готельно – ресторанної
справи та туризму

Протокол № 21 від 05.06.2024 р.

Завідувач кафедри готельно – ресторанної
справи та туризму

С. М. Світлана МЕЛЬНИЧЕНКО

«РОЗГЛЯНУТО»
Гарант ОП «Готельно-ресторанний бізнес»
С. М. Світлана МЕЛЬНИЧЕНКО

**РОБОЧА ПРОГРАМА
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

Діджиталізація в готельно-ресторанному бізнесі

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанний бізнес»

Факультет (ННІ): Інформаційних технологій

Розробники: д.е.н., професор Мельниченко С.В., канд.ekon.наук,
старший викладач Саяпін С.П.

Київ – 2024 р.

Опис навчальної дисципліни

Діджиталізація в готельно-ресторанному бізнесі

Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній ступінь		
Освітній ступінь	Магістр	
Спеціальність	241 Готельно-ресторанна справа	
Освітня програма	Готельно-ресторанний бізнес	
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	Обов'язкова	
Загальна кількість годин	120	
Кількість кредитів ECTS	4	
Кількість змістових модулів	2	
Курсовий проект (робота) (за наявності)	-	
Форма контролю	екзамен	
Показники навчальної дисципліни для денної та заочної форм навчання		
	денна форма навчання	заочна форма навчання
Рік підготовки (курс)	1	1
Семестр	2	2
Лекційні заняття	30 год.	6 год.
Практичні, семінарські заняття	30 год.	6 год.
Лабораторні заняття		
Самостійна робота	60 год.	108 год.
Індивідуальні завдання		
Кількість тижневих аудиторних годин для денної форми навчання	4 год.	

1. Мета, завдання та компетентності навчальної дисципліни

Метою навчальної дисципліни «Діджиталізація в готельно-ресторанному бізнесі» є отримання теоретичних знань та практичних навичок з інформаційних технологій для ефективного використання сучасних інформаційних технологій, спеціалізованих програмних продуктів, інформаційних систем та їх технічних складових різного призначення для вирішення прикладних задач у сфері готельно-ресторанного бізнесу.

Завданням дисципліни являється вивчення теоретичних основ створення та використання інформаційних систем, технологічних рішень використання інформаційних технологій у процесах життєдіяльності готельно-ресторанного господарства, знайомство та набуття навичок використання провідного спеціалізованого прикладного програмного забезпечення та технічного забезпечення, яке пропонується на ринку в якості інструменти автоматизації виробних процесів у сфері готельно-ресторанного бізнесу.

Знання та практичний досвід, що будуть отримані у процесі вивчення курсу, дозволять розуміти засади побудови сучасних інформаційних систем та оптимізації управлінських процесів, визначати склад та обсяги програмно-апаратних рішень, самостійно розробляти подібні рішення та пропонувати до впровадження; розуміти та використовувати інформаційні технології в організації бізнесу, ідентифікувати та розв'язувати складні задачі і проблеми, що передбачають проведення досліджень, організацію сервісної та інноваційної діяльності суб'єктів готельно-ресторанного бізнесу з метою

прийняття ефективних рішень в умовах невизначеності та інформаційно-послужового супроводу клієнтів.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен:

знати: основну теоретичну базу та практичні підходи до створення інформаційних спеціалізованих систем в готельно-ресторанному бізнесі, комунікаційні та маркетингові технології і сервіси для автоматизації бізнесу, досліджень та побудови ефективних бізнес-процесів.

вміти: використовувати сучасні інформаційно-комунікаційні технології, інформаційні системи та окремі програмні продукти і сервіси для автоматизації готельно-ресторанного бізнесу.

Набуття компетентностей:

- інтегральна компетентність (ІК)
- Здатність розв'язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру готельно-ресторанної справи.
- загальні компетентності:
- ЗК 5. Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології.
- ЗК 7. Здатність приймати обґрунтовані рішення.
- фахові компетентності:
- СК 3. Здатність планувати та здійснювати ресурсне забезпечення діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу.
- СК 5. Здатність забезпечувати ефективну сервісну, комерційну, виробничу, маркетингову, економічну діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.
- СК 7. Здатність до підприємницької діяльності.
- СК 9. Здатність забезпечувати якість обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг.
- СК 12. Здатність інтегрувати знання та розв'язувати складні задачі готельно-ресторанної справи у мультидисциплінарних контекстах, у нових або незнайомих середовищах за наявності неповної або обмеженої інформації.

Програмні результати

- ПРН 4. Здійснювати моніторинг кон'юнктури ринку готельних та ресторанних послуг.
- ПРН 9. Застосовувати спеціалізоване програмне забезпечення для розв'язання задач управління основними та допоміжними бізнес-процесами суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

2. Програма та структура навчальної дисципліни для:

– повного терміну денної форми навчання

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин					
	усього	у тому числі				
		лк	лб	пр	інд	с.р.
1	3	4	5	6	7	8
Модуль 1. Цифровізація в ГРС як тренд в розвитку світової економіки						
Тема 1. Діджиталізація світової економіки	6	1		1		4
Тема 2. Інформаційні технології як фактор управлінської діяльності та ефективної взаємодії з клієнтами в готельно-ресторанному бізнесі	6	1		1		4
Тема 3. Цифрова інфраструктура готельно-ресторанного господарства	10	2		2		4
Тема 4. Технічне забезпечення цифрової інфраструктура готельно-ресторанного господарства	10	2		2		4

Тема 5. Цифрова безпека для готельно-ресторанного бізнесу та клієнта.	10	2		2		4
Тема 6. Онлайн-бронювання в готельній справі: власні сервіси та онлайн-платформи	10	2		2		4
Тема 7. Онлайн замовлення в ресторанній справі: власні сервіси та онлайн-платформи	10	2		2		4
<i>Модульний контроль</i>	2					
Разом за змістовим модулем 1	56	14		14		28
Модуль 2. Прикладні інструменти для цифровізації в ГРС						
Тема 8. Географічні інформаційні системи як інструмент залучення клієнтів.	7	2		1		4
Тема 9. Системи автоматизації на підприємствах, пов'язаних з обслуговуванням гостей	7	2		1		4
Тема 10. Інструменти та сервіси інтернет-маркетингу	7	2		1		4
Тема 11. Аналіз веб-ресурсів конкурентного оточення та використання його результатів	7	2		1		4
Тема 12. Онлайн платформи та сервіси, орієнтовані на оперативне інформаційне та сервісне забезпечення клієнта	7	2		1		4
Тема 13. Соціальні мережі як інструмент комунікацій бізнесу	7	2		1		4
Тема 14. Світовий досвід цифровізації готельно-ресторанного бізнесу	7	2		4		4
Тема 15. Перспективні напрямки цифровізації готельно-ресторанного бізнесу.	7	2		4		4
<i>Модульний контроль</i>	2					
Разом за змістовим модулем 2	64	16		16		32
Усього годин	120	30		30		60

3. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
	<i>Модуль 1</i>	
1	Інформаційні технології в управлінській діяльності та організації взаємодії з клієнтами в готельно-ресторанному бізнесі	2
2	Цифрова інфраструктура готельно-ресторанного господарства: складові, організація	2
3	Технічне забезпечення цифрової інфраструктура готельно-ресторанного господарства	2
4	Цифрова безпека для готельно-ресторанного бізнесу та клієнта.	2
5	Організація онлайн-бронювання в готельній справі	2
6	Створення та використання інструментів для можливості онлайн замовлення в ресторанній справі	2
	<i>Модульний контроль</i>	2
	<i>Модуль 2</i>	
7	Приклади використання геоінформаційних систем.	2

8	Аналіз веб-ресурсів конкурентного оточення та використання його результатів	2
9	Використання соціальних мереж як інструментів комунікацій та маркетингу для готельно-ресторанного бізнесу	2
10	Автоматизовані системи управління готелями	2
11	Автоматизація підприємств ресторанного господарства	2
12	Використання системи автоматизації на підприємствах, пов'язаних з обслуговуванням гостей та прикладі програмних продуктів SERVIO	4
	<i>Модульний контроль</i>	2

4. Темы самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Цифровізація світової економіки: загальні засади, напрями, структура, платформи та сервіси	4
2	Інформаційні технології в управлінській діяльності в готельно-ресторанному бізнесі	4
3	Цифрові компоненти сучасного готельно-ресторанного господарства	4
4	Безпеківі та комунікаційні компоненти в сучасній інфраструктурі готельно-ресторанних комплексів	4
5	Розвиток систем онлайн бронювання. Провідні платформи. Перспективні напрями розвитку сервісів бронювання.	4
6	Хмарна платформа для ресторанів, dark kitchen's та сервісів доставки їжі	4
7	Поєднання ГІС та технологій віртуальної реальності для ГРС	4
8	Проникнення Інтернету в Україні. Провідні інтернет-технології у світі та Україні	4
9	Мобільні додатки. QR-коди.	4
10	Сучасні тенденції цифровізації екскурсійної діяльності. Використання електронних гідів.	4
11	Провідні сервіси аналізу веб-ресурсів. Використання результатів.	4
12	Автоматизовані системи управління готелями	4
13	Система управління готелем Eritome PMS	4
14	Автоматизація підприємств ресторанного господарства	4
15	Інноваційні технології господарювання в ресторанному бізнесі	4
Разом		60

5. Засоби діагностики результатів навчання:

- екзамен;
- модульні тести;
- захист лабораторних та практичних робіт;
- інші види.

Контрольні питання та тести розміщено в ЕНК «Діджиталізація в готельно-ресторанному бізнесі» (<https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=2614>) в банку питань, модульних тестах та підсумковій атестації.

6. Методи навчання.

- словесний метод (лекція, дискусія, співбесіда тощо);
- практичний метод (практичні заняття);
- наочний метод (метод ілюстрацій, метод демонстрацій);
- робота з навчально-методичною літературою (конспектування, тезування, анотування, рецензування, складання реферату);
- відеометод (дистанційні, мультимедійні, веб-орієнтовані тощо);
- самостійна робота (виконання завдань);

- індивідуальна науково-дослідна робота здобувачів вищої освіти.
- інші види.

Засвоєння матеріалу забезпечується на лекціях, практичних заняттях та самостійній роботі у комп'ютерних класах, обладнаних локальними мережами, інтернетом і новітнім програмним забезпеченням. Лекції супроводжуються використанням презентацій, навчальних фільмів та мультимедійного обладнання для полегшення засвоєння матеріалу.

7. Методи оцінювання.

- екзамен;
- усне або письмове опитування;
- модульне тестування;
- есе;
- захист практичних робіт;
- презентації та виступи на наукових заходах
- інші види.

8. **Розподіл балів**, які отримують здобувачі вищої освіти. Оцінювання знань здобувача вищої освіти відбувається за 100-бальною шкалою і переводиться в національні оцінки згідно з табл. 1 чинного «Положення про екзамени та заліки у НУБіП України»

Рейтинг здобувача вищої освіти, бали	Оцінка національна та результати складання	
	екзаменів	заліків
90-100	відмінно	зараховано
74-89	добре	
60-73	задовільно	
0-59	незадовільно	не зараховано

Для визначення рейтингу здобувача вищої освіти із засвоєння дисципліни **R_{дис}** (до 100 балів) одержаний рейтинг з атестації (до 30 балів) додається до рейтингу здобувача вищої освіти з навчальної роботи **R_{нр}** (до 70 балів): **R_{дис} = R_{нр} + R_{ат}**.

9. Навчально-методичне забезпечення

- електронний навчальний курс навчальної дисципліни (на навчальному порталі НУБіП України eLearn - <https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=300>);
- конспекти лекцій та їх презентації (в електронному вигляді);
- підручники, навчальні посібники, практикуми;
- методичні матеріали щодо вивчення навчальної дисципліни для здобувачів вищої освіти денної форм здобуття вищої освіти;

10. Рекомендовані джерела інформації

Базові

1. Влащенко Н. М. Інноваційні технології у ресторанному, готельному господарстві та туризмі : навчальний посібник. Харків : Харківський національний університет міського господарства, 2018. 373 с.
2. Антоненко В. М. Сучасні інформаційні системи і технології: управління знаннями: навч. посібник/ В. М. Антоненко, С. Д. Мамченко, Ю. В. Рогушина. – Ірпінь : Нац. університет ДПС України, 2022. – 212 с.
3. Інформаційні системи в сучасному бізнесі: навчальний посібник / В. С. Пономаренко, І. О. Золотарьова, Р. К. Бутова та ін. – Х. : Вид. ХНЕУ, 2020. – 484 с.
4. Інформаційні системи в економіці: навч. посібник / Пономаренко В. С., Золотарьова І. О., Бутова Р. К. та ін. – Х. : Вид. ХНЕУ, 2021. – 176 с.
5. Ніколайчук О. А. та ін/ Готельно-ресторанний бізнес : навчальний посібник; за ред. О. А.

Допоміжні

6. Закон України «Про Національну програму інформатизації» від 01.12.2022. № 2807-IX. – URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2807-IX#Text>
7. Бойко О.М. Міжнародний досвід запровадження діджиталізації ресторанного бізнесу. Управління, адміністрування та право: проблеми, тенденції, досягнення. 2023. №9. С. 320-324.
8. Джеджула О. М., Волонтир Л. О. Діджиталізація як основний фактор розвитку індустрії гостинності у країнах Євросоюзу. Економіка, фінанси, менеджмент: актуальні питання науки і практики. 2021. № 3. С. 194-210
9. Лазебник Л.Л., Войтенко В.О. Інформаційна інфраструктура в цифровізації бізнес-процесів підприємства. Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. 2020. Випуск 42. С. 18-22. URL: <http://www.vestnik-econom.mgu.od.ua/journal/2020/42-2020/5.pdf%20>
10. Круковська О. В. Нові організаційно-економічні засади управління послугами в індустрії гостинності на рівні підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Агросвіт. 2022. № 3. С. 70-76.
11. Пашковська І. Аналіз використання автоматизованих систем управління в ресторанному бізнесі. Стратегії підприємств. 2020. С. 33
12. Гавриш Н. Розвиток ресторанного бізнесу в умовах високої конкуренції. Маркетинг і менеджмент інновацій. 2018. Вип. 4. С. 131-140.
13. Гусєва О. Ю., Легомінова С. В. Диджиталізація – як інструмент удосконалення бізнес-процесів, їх оптимізація. Економіка. Менеджмент. Бізнес. 2018, № 1 (23). С. 33-39. – URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/esmebi_2018_1_7
14. Джеджула О.М., Волонтир Л.О. Діджиталізація як основний фактор розвитку індустрії гостинності у країнах Євросоюзу. Економіка, фінанси, менеджмент: актуальні питання науки і практики. 2021. №3. С. 194-210.
15. Завадинська О.Ю., Ліфіренко О.С., Довга О.О. Підвищення лояльності клієнтів в закладах харчування готельно-ресторанних комплексів 100 шляхом впровадження інтерактивних електронних систем. Ефективна економіка. № 4. 2017. – URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?n=4&y=2017>
16. Reviewing Literature on Digitalization, Business Model Innovation, and Sustainable Industry: Past Achievements and Future Promises / Vinit Parida, David Sjudin, Wiebke Reim // Sustainability 2019 , 11 (2), 391p. – URL: <https://www.mdpi.com/2071-1050/11/2/391>

Інформаційні ресурси

17. Інноваційні технології в готельному бізнесі. – URL: http://www.rusnauka.com/6_PNI_2014/Informatica/3_160394.doc.htm
18. Програма для автоматизації обліку в ресторанах, торгівлі, готелях і фітнес-центрах – URL: [ULTRA https://ultra-company.com/](https://ultra-company.com/)
19. Автоматизація готелів, хостелів та пансіонатів SERVIO HMS– URL: <https://expertsolution.com.ua/>
20. Poster POS — програма автоматизації закладів ресторанного бізнесу. – URL: <https://joinposter.com>
21. Система онлайн-замовлення для ресторанів. – URL: <https://ord.to>
22. Програма для доставки. – URL: http://ussoft.com.ua/uk/programma_dlya_dostavki.php
23. Діджиталізація: найкращі цифрові рішення для HoReCa. – URL: <https://blog.metro.ua/didzhytalizatsiya-najkrashhi-tsyfrovi-rishennya-dlya-horeca/>
24. Діджиталізація: як не втратити конкурентну перевагу – URL: <http://www.management.com.ua/notes/digital-innovation.html>
25. Інноваційні технології в готельному бізнесі. – URL: http://www.rusnauka.com/6_PNI_2014/Informatica/3_160394.doc.htm.

26. Ставська Ю.В. Особливості та зміст інновацій у сфері гостинності. Економіка, фінанси, менеджмент: актуальні питання науки і практики. 2018. № 3 (31). С. 35-46.
27. Табенська О.І. Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності в Німеччині. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія «Міжнародні економічні відносини та світове господарство». 2020. Вип. 34. С. 185-190.
28. Hospitality and Tourism workforce landscape. – URL: https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/827952/Hospitality_and_Tourism_Workforce_Landscape.pdf
29. GSTC Destination Criteria. – URL: <https://www.gstcouncil.org/gstc-criteria/gstc-destination-criteria>.
30. GSTC Industry Criteria for Hotels & Tour Operators. – URL: <https://www.gstcouncil.org/gstc-criteria/gstc-industry-criteria>.