

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

Кафедра інформаційних систем і технологій

ЗАТВЕРДЖЕНО

Навчально-науковий інститут
неперервної освіти і туризму
«27» травня 2025 року

**РОБОЧА ПРОГРАМА
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

Діджиталізація в готельно-ресторанному господарстві

Галузь знань: J «Транспорт та послуги»

Спеціальність: J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»

Освітня програма: Готельно-ресторанна справа

Факультет (ННІ): ННІ неперервної освіти і туризму

Розробники: завідувачка кафедри готельно-ресторанної справи та туризму,
д.е.н., професор Світлана МЕЛЬНИЧЕНКО, старший викладач кафедри
інформаційних систем і технологій, Сергій САЯПІН

Опис навчальної дисципліни

Завданням дисципліни є 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 господарства.

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

Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній ступінь		
Освітній ступінь	Магістр	
Спеціальність	J2 «Готельно – ресторанна справа та кейтеринг»	
Освітня програма	Готельно – ресторанна справа	
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	Обов'язкова	
Загальна кількість годин	90	
Кількість кредитів ECTS	3	
Кількість змістових модулів	2	
Курсовий проект (робота) (за наявності)	-	
Форма контролю	екзамен	
Показники навчальної дисципліни для денної та заочної форм здобуття вищої освіти		
	Форма здобуття вищої освіти	
	денна	заочна
Рік підготовки (курс)	1	1
Семестр	1	1
Лекційні заняття	15 год.	10 год.
Практичні, семінарські заняття	30 год.	10 год.
Лабораторні заняття		
Самостійна робота	45 год.	70 год.
Індивідуальні завдання		
Кількість тижневих аудиторних годин для денної форми навчання	3 год.	

1. Мета, компетентності та програмні результати навчальної дисципліни

Метою навчальної дисципліни 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 господарства.

Набуття компетентностей:

інтегральна компетентність (ІК): здатність розв'язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру готельно-ресторанної справи;

загальні компетентності (ЗК):

ЗК 5. Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології.

ЗК 7. Здатність приймати обґрунтовані рішення.

ЗК9. Здатність ухвалювати рішення та діяти, дотримуючись принципу неприпустимості корупції та будь-яких інших принципів недоброчесності.

спеціальні (фахові) компетентності (СК):

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 навчання (ПРН):

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

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 готельно-ресторанної справи як тренд в розвитку світової економіки						
Тема 1. Діджиталізація світової економіки	6			2		4
Тема 2. Інформаційні технології як фактор управлінської діяльності та ефективної взаємодії з клієнтами в готельно-ресторанному господарстві	7	1		2		4

Тема 3. Цифрова інфраструктура готельно-ресторанного господарства	5	1		2		2
Тема 4. Технічне забезпечення цифрової інфраструктура готельно-ресторанного господарства	5	1		2		2
Тема 5. Цифрова безпека для готельно-ресторанного господарства та клієнта	5	1		2		2
Тема 6. Онлайн-бронювання в готельній справі: власні сервіси та онлайн-платформи	5	1		2		2
Тема 7. Онлайн замовлення в ресторанній справі: власні сервіси та онлайн-платформи	6	2		2		2
Разом за змістовим модулем 1	39	7		14		18
Модуль 2. Прикладні інструменти для цифровізації готельно-ресторанної справи						
Тема 8. Географічні інформаційні системи як інструмент залучення клієнтів.	8	1		3		4
Тема 9. Системи автоматизації на підприємствах, пов'язаних з обслуговуванням гостей	8	1		3		4
Тема 10. Інструменти та сервіси інтернет-маркетингу	8	1		3		4
Тема 11. Аналіз веб-ресурсів конкурентного оточення та використання його результатів	8	1		3		4
Тема 12. Онлайн платформи та сервіси, орієнтовані на оперативне інформаційне та сервісне забезпечення клієнта	7	1		2		4
Тема 13. Соціальні мережі як інструмент комунікацій бізнесу	7	1		2		4
Тема 14. Світовий досвід цифровізації готельно-ресторанного господарстві	3	1				2
Тема 15. Перспективні напрямки цифровізації готельно-ресторанного господарстві	2	1				1
Разом за змістовим модулем 2	51	8		16		27
Усього годин	90	15		30		45

3. Теми лекцій

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Діджиталізація світової економіки	
2.	Інформаційні технології як фактор управлінської діяльності та ефективної взаємодії з клієнтами в готельно-ресторанному господарстві	1
3.	Цифрова інфраструктура готельно-ресторанного господарства	1
4.	Технічне забезпечення цифрової інфраструктура готельно-ресторанного господарства	1

5.	Цифрова безпека для готельно-ресторанного господарства та клієнта	1
6.	Онлайн-бронювання в готельній справі: власні сервіси та онлайн-платформи	1
7.	Онлайн замовлення в ресторанній справі: власні сервіси та онлайн-платформи	2
8.	Географічні інформаційні системи як інструмент залучення клієнтів.	1
9.	Системи автоматизації на підприємствах, пов'язаних з обслуговуванням гостей	1
10.	Інструменти та сервіси інтернет-маркетингу	1
11.	Аналіз веб-ресурсів конкурентного оточення та використання його результатів	1
12.	Онлайн платформи та сервіси, орієнтовані на оперативне інформаційне та сервісне забезпечення клієнта	1
13.	Соціальні мережі як інструмент комунікацій бізнесу	1
14.	Світовий досвід цифровізації готельно-ресторанного господарстві	1
15.	Перспективні напрямки цифровізації готельно-ресторанного господарстві	1

4. Теми практичних, семінарських занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Інформаційні технології в управлінській діяльності та організації взаємодії з клієнтами в готельно-ресторанному господарстві	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 господарства та клієнта.	2
5.	Організація онлайн-бронювання в готельній справі	2
6.	Створення та використання інструментів для можливості онлайн замовлення в ресторанній справі	2
7.	Приклади використання геоінформаційних систем	2
8.	Аналіз веб-ресурсів конкурентного оточення та використання його результатів	3
9.	Використання соціальних мереж як інструментів комунікацій та маркетингу для готельно-ресторанного господарства	5
10.	Автоматизовані системи управління готелями	3
11.	Автоматизація підприємств ресторанного господарства	3
12.	Використання системи автоматизації на підприємствах,	2

	пов'язаних з обслуговуванням гостей та прикладі програмних продуктів SERVIO	
--	---	--

5. Теми 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	2
4.	Безпеківі та комунікаційні компоненти в сучасній інфраструктурі готельно-ресторанних комплексів	2
5.	Розвиток систем онлайн бронювання. Провідні платформи. Перспективні напрями розвитку сервісів бронювання.	2
6.	Хмарна платформа для ресторанів, dark kitchen's та сервісів доставки їжі	2
7.	Поєднання ГІС та технологій віртуальної реальності для ГРС	2
8.	Проникнення Інтернету в Україні. Провідні інтернет-технологій 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 Epitome PMS	4
14.	Автоматизація підприємств ресторанного господарства	2
15.	Інноваційні технології господарювання в ресторанному бізнесі	1

6. Методи та засоби діагностики результатів навчання:

- усне або письмове опитування;
- співбесіда;
- тестування;
- захист проєктів;
- пірінгове оцінювання.

7. Методи навчання:

- метод проблемного навчання;
- метод практико-орієнтованого навчання;
- кейс-метод;
- метод проєктного навчання;

- метод навчання через дослідження;
- метод навчальних дискусій та дебат;
- метод командної роботи, мозкового штурму;
- метод гейміфікованого навчання.

8. Оцінювання результатів навчання.

Оцінювання знань здобувача вищої освіти відбувається за 100-бальною шкалою і переводиться в національну оцінку згідно з чинним «Положення про екзамени та заліки у НУБіП України».

8.1. Розподіл балів за видами навчальної діяльності

Вид навчальної діяльності	Результати навчання	Оцінювання
Модуль 1. Цифровізація готельно-ресторанної справи як тренд в розвитку світової економіки		
Практична робота 1. Інформаційні технології в управлінській діяльності та організації взаємодії з клієнтами в готельно-ресторанному бізнесі	ПРН 4, 9. Знати інформаційні складові в управлінській діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства	10
Практична робота 2. Цифрова інфраструктура готельно-ресторанного господарства: складові, організація	ПРН 4, 9. Знати та розуміти принципи побудови цифрової інфраструктури готельно-ресторанного господарства	10
Практична робота 3. Технічне забезпечення цифрової інфраструктури готельно-ресторанного господарства	ПРН 4, 9. Знати складові технічного забезпечення цифрової інфраструктури готельно-ресторанного господарства та вміти komponувати за потребами конкретного господарського об'єкту	10
Практична робота 4. Цифрова безпека для готельно-ресторанного господарства та клієнта.	ПРН 4, 9. Знати та розуміти складові та можливості складових сучасних систем автоматизації в частині цифрової безпеки для готельно-ресторанного господарства та клієнта	10
Практична робота 5. Організація онлайн-бронювання в готельній справі	ПРН 4, 9. Розуміти та використовувати інструменти для онлайн-бронювання в готельній справі	10
Практична робота 6. Створення та використання інструментів для можливості онлайн замовлення в ресторанній справі	ПРН 4, 9. Ознайомитися з підходами та інструментами створення сервісів онлайн замовлень на власних веб-ресурсах у поєднанні з використанням провідних онлайн-платформ	10
Самостійна робота		10

Модульна контрольна робота 1.		30
Всього за модулем 1.		100
Модуль 2. Прикладні інструменти для цифровізації готельно-ресторанної справи		
Практична робота 7. Прикладе використання геоінформаційних систем	Знати та вміти використовувати інструменти геоінформаційних систем для підвищення ефективності підприємств готельно-ресторанного господарства	10
Практична робота 8. Аналіз веб-ресурсів конкурентного оточення та використання його результатів	Інструменти та сервіси конкурентного оточення та способі використання його результатів для отримання пріоритетів у розвитку власного бізнесу	10
Практична робота 9. Використання соціальних мереж як інструментів комунікацій та маркетингу для готельно-ресторанного господарства	Ознайомитися з структурою та представленням матеріалів на сторінці регулятора (Державне агентство розвитку туризму України). Ознайомитися з представленими реєстрами суб'єктів та структурою звітності	10
Практична робота 10. Автоматизовані системи управління готелями	Знати та вміти використовувати на практиці спеціалізовані програмні продукти автоматизації системи управління підприємствами готельного господарства, на прикладі програмних продуктів SERVIO, ULTRA Готель	10
Практична робота 11. Автоматизація підприємств ресторанного господарства	Знати та вміти використовувати на практиці спеціалізовані програмні продукти автоматизації діяльності підприємств ресторанного господарства, на прикладі програмних продуктів SERVIO, ULTRA Ресторан	10
Практична робота 12. Використання системи автоматизації на підприємствах, пов'язаних з обслуговуванням гостей та прикладі програмних продуктів SERVIO	Застосувати на практиці знання щодо автоматизації окремих прикладних задач, які містять структуровані дані та надають можливість виокремити сутності. На прикладі програмних продуктів SERVIO розуміти підходи до комплексної автоматизації об'єктів гостинності, ULTRA, Diamond.	10
Самостійна робота		10
Модульна контрольна робота 2.		30
Всього за модулем 2		100
Навчальна робота	(M1+M2)/2*0,7≤70	
Екзамен		30
Всього	(Навчальна робота + залік) ≤100	

8.2. Шкала оцінювання знань здобувача вищої освіти

Рейтинг здобувача вищої освіти, бали	Оцінка за національною системою (екзамени / заліки)
90-100	відмінно
74-89	добре
60-73	задовільно
0-59	незадовільно

8.3. Політика оцінювання

Політика щодо дедлайнів та перескладання	Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання модулів відбувається із дозволу лектора за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
Політика щодо академічної доброчесності	Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Реферати повинні мати коректні текстові посилання на використану літературу
Політика щодо відвідування	Відвідування занять є обов'язковим. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись індивідуально (в он-лайн формі за погодженням із деканом факультету)

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. 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.
2. Інформаційні системи в сучасному бізнесі: навчальний посібник / В. С. Пономаренко, І. О. Золотарьова, Р. К. Бутова та ін. – Х. : Вид. ХНЕУ, 2020. – 484 с.
3. Інформаційні системи в економіці: навч. посібник / Пономаренко В. С., Золотарьова І. О., Бутова Р. К. та ін. – Х. : Вид. ХНЕУ, 2021. – 176 с.
4. Ніколайчук О. А. та ін. Готельно-ресторанний бізнес : навчальний посібник; за ред. О. А. Ніколайчук. Кривий Ріг : Вид. ДонНУЕТ, 2022. 250 с.

5. 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. К. Ліра-К, 2022. 764 с.

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-ekonom.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. 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.

Інформаційні ресурси

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

22. GSTC Destination Criteria. URL: <https://www.gstcouncil.org/gstc-criteria/gstc-destination-criteria>.
23. GSTC Industry Criteria for Hotels & Tour Operators. URL: <https://www.gstcouncil.org/gstc-criteria/gstc-industry-criteria>.