



СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «Діджиталізація в готельно-ресторанному бізнесі»

Ступінь вищої освіти - Магістр

Спеціальність «241 Готельно-ресторанна справа»

Освітня програма «Готельно-ресторанний бізнес»

Рік навчання 1, семестр 2

Форма здобуття вищої освіти денна

Кількість кредитів ЄКТС 4

Мова викладання _____ українська _____ (українська, англійська, німецька)

Лектор навчальної
дисципліни

Контактна інформація
лектора (e-mail)
URL ЕНК на
навчальному порталі
НУБіП України

Мельниченко Світлана Володимирівна, д.е.н., професор
Саяпін Сергій Петрович, канд. екон. наук, кафедра
інформаційних систем і технологій
s.melnychenko@nubip.edu.ua
sayapin@nubip.edu.ua

<https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=300>

ОПИС 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.

Компетентності навчальної дисципліни::

- *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.

СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИЦИПЛІНИ

Тема	Години (лекцій/ практичні)	Результати навчання	Завдання	Оці- ню- вання
2 семестр				
Модуль 1. Цифровізація в ГРС як тренд в розвитку світової економіки				
Тема 1. Діджиталізація світової економіки	1/1	Знати основні напрямки цифровізації світової економіки	Практична робота 1. Інформаційні технології в управлінській діяльності та організації взаємодії з клієнтами в готельно- ресторанному бізнесі	10
Тема 2. Інформаційні технології як фактор управлінської діяльності та ефективної взаємодії з клієнтами в готельно- ресторанному бізнесі	1/1	Знати інформаційні складові в управлінській діяльності в ГРБ		10
Тема 3. Цифрова інфраструктура готельно- ресторанного господарства	2/2	Знати та розуміти принципи побудови цифрової інфраструктури готельно-ресторанного господарства	Практична робота 2. Цифрова інфраструктура готельно-ресторанного господарства: складові, організація	10
Тема 4. Технічне забезпечення цифрової інфраструктура готельно- ресторанного господарства	2/2	Знати складові технічного забезпечення цифрової інфраструктура готельно- ресторанного господарства та вміти komponувати за потребами конкретного господарського об'єкту	Практична робота 3. Технічне забезпечення цифрової інфраструктура готельно-ресторанного господарства	10

Тема 5. Цифрова безпека для готельно-ресторанного бізнесу та клієнта.	2/2	Знати та розуміти складові та можливості складових сучасних систем автоматизації в частині цифрової безпеки для готельно-ресторанного бізнесу та клієнта	Лабораторна робота 4. Цифрова безпека для готельно-ресторанного бізнесу та клієнта	10
Тема 6. Онлайн-бронювання в готельній справі: власні сервіси та онлайн-платформи	2/2	Розуміти та використовувати інструменти для онлайн-бронювання в готельній справі.	Практична робота 5. Організація онлайн-бронювання в готельній справі	10
Тема 7. Онлайн замовлення в ресторанній справі: власні сервіси та онлайн-платформи	2/2	Ознайомитися з підходами та інструментами створення сервісів онлайн замовлень на власних веб-ресурсах у поєднанні з використанням провідних онлайн-платформ.	Практична робота 6. Створення та використання інструментів для можливості онлайн замовлення в ресторанній справі	10
Модульний контроль	0/2	Тестування з питань модулю 1		30
Модуль 2. Прикладні інструменти для цифровізації в ГРС				
Тема 8. Географічні інформаційні системи як інструмент залучення клієнтів.	2/2	Знати та вміти використовувати інструменти ГІС для підвищення ефективності ГРБ	Практична робота 7. Приклади використання геоінформаційних систем	5
Тема 9. Системи автоматизації на підприємствах, пов'язаних з обслуговуванням гостей	2/1	Застосувати на практиці знання щодо автоматизації окремих прикладних задач, які містять структуровані дані та надають можливість виокремити сутності.	Практична робота 8. Аналіз веб-ресурсів конкурентного оточення та використання його результатів Практична робота 9. Використання соціальних мереж як інструментів комунікацій та маркетингу для готельно-ресторанного бізнесу	5
Тема 10. Інструменти та сервіси інтернет-маркетингу	2/1	Розуміти та використовувати сучасні інструменти та сервіси інтернет-маркетингу. Знати підходи до побудови інформаційних ресурсів сфери готельно-ресторанного бізнесу за напрямками діяльності та спеціалізацією з		5

		дотриманням вимог інтернет-маркетингу.		
Тема 11. Аналіз веб-ресурсів конкурентного оточення та використання його результатів	2/1	Інструменти та сервіси конкурентного оточення та способі використання його результатів для отримання пріоритетів у розвитку власного бізнесу		5
Тема 12. Онлайн платформи та сервіси, орієнтовані на оперативне інформаційне та сервісне забезпечення клієнта	2/1	Володіти знаннями щодо пропозицій на ринку програмного забезпечення та технічних рішень сучасних автоматизованих систем управління готелями та ресторанним бізнесом. Знати структуру та критерії вибору прикладного програмного забезпечення та апаратних комплексів.		5
Тема 13. Соціальні мережі як інструмент комунікацій бізнесу	2/0	Ознайомитися з структурою та представленням матеріалів на сторінці регулятора (Державне агентство розвитку туризму в Україні). Ознайомитися з представленими реєстрами суб'єктів та структурою звітності.		5
Тема 14. Світовий досвід цифровізації готельно-ресторанного бізнесу	2/4	Розуміти та знати структуру, складові, підходи до проектування та впровадження автоматизованих систем управління готелями та об'єктами ресторанного господарства	Практична робота 10. Автоматизовані системи управління готелями. Практична робота 11. Автоматизація підприємств ресторанного господарства.	20
Тема 15. Перспективні напрямки цифровізації готельно-ресторанного бізнесу.	2/4	Розуміти тенденції цифровізації готельно-ресторанного бізнесу та використовувати для планування та розвитку бізнесу. На прикладі програмних продуктів SERVIO розуміти підходи до комплексної автоматизації об'єктів гостинності.	Практична робота 12. Використання системи автоматизації на підприємствах, пов'язаних з обслуговуванням гостей та прикладі програмних продуктів SERVIO	20
Модульний контроль	0/2	Тестування з питань модулю 2		30
Всього навчальна робота				70
Іспит		Тестові, практичні та теоретичні питання		30
Всього за семестр				100

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 пристроїв). Письмові роботи повинні мати коректні текстові посилання на використану літературу та електронні джерела.
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 адміністрацією науково-навчального інституту)

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

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

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. Ніколайчук. Кривий Ріг : Вид. ДонНУЕТ, 2022. 250 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-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. Діджиталізація – як інструмент удосконалення бізнес-процесів, їх оптимізація. Економіка. Менеджмент. Бізнес. 2018, № 1 (23). С. 33-39. – URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/есmebi_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/>

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>.