

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ**

ЗАТВЕРДЖЕНО

на засіданні кафедри
інформатики та комп'ютерної техніки
Протокол № 21 від 29.08.2025 р.

ПОГОДЖЕНО

Проректор з навчально-методичної роботи


Каріна НЕМАШКАЛО

**ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ У СФЕРІ ПОСЛУГ
робоча програма навчальної дисципліни (РПНД)**

Галузь знань	І Транспорт та послуги
Спеціальність	І2 "Готельно-ресторанна справа та кейтеринг"
Освітній рівень	другий (магістерський)

Освітня програма **"Готельно-ресторанна справа"**

Статус дисципліни	обов'язкова
Мова викладання, навчання та оцінювання	українська

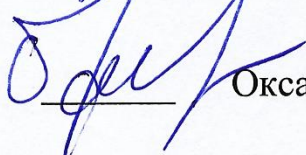
Розробник:
к.е.н., доц.

 Ольга ВІЛЬХІВСЬКА

Завідувач кафедри
інформатики та комп'ютерної
техніки

 Сергій УДОВЕНКО

Гарант програми

 Оксана ДАВИДОВА

**Харків
2025**

ВСТУП

Сучасний розвиток індустрії гостинності, що охоплює готельний, ресторанний бізнес та кейтеринг, невід’ємно пов’язаний із процесами глобальної діджиталізації. Цифрові технології стають фундаментом для побудови ефективних моделей управління, стратегічного маркетингу та персоналізованої взаємодії з гостями. Діджиталізація відкриває широкі можливості для синхронізації роботи різних департаментів закладу, підвищення швидкості обслуговування та оптимізації операційних витрат. Впровадження спеціалізованих інформаційних систем дозволяє автоматизувати повний цикл обслуговування - від бронювання номера чи столика до фінансового розрахунку та аналізу лояльності клієнта. Завдяки хмарним рішенням підприємства HoReCa можуть оперативно керувати завантаженням, динамічно змінювати ціноутворення та інтегрувати сервіси онлайн-доставки й зовнішніх модулів бронювання, що є критично важливим для успішної конкуренції в цифрову епоху.

Навчальна дисципліна "Діджиталізація у сфері послуг" є обов’язковою для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти спеціальності J2 "Готельно-ресторанна справа та кейтеринг". Її зміст спрямований на формування у майбутніх топменеджерів та власників бізнесу цифрового мислення, здатного інтегрувати сучасні ІТ-рішення у складні процеси гостинності та кейтерингового обслуговування.

Метою дисципліни є формування комплексу компетентностей щодо архітектури та функціонування комплексних ІТ-систем у готельно-ресторанній сфері, а також практичне опанування програмного забезпечення для автоматизації управління, обліку та аналітики бізнес-процесів.

Завданнями навчальної дисципліни є:

- формування цифрових компетентностей для стратегічного управління об’єктами гостинності;

- вивчення світових трендів цифрової трансформації сегмента HoReCa та кейтерингу;

- ознайомлення з принципами роботи систем управління готелем (PMS), рестораном (POS) та інтегрованих модулів (Channel Manager, CRM, BI);

- практичне опанування системи OtelMS: від налаштування шахматки бронювань та інтеграції з каналами продажу до управління номерним фондом;

- практичне опанування системи Poster: від автоматизації фронт-офісу ресторану до глибокого складського обліку та фінансового контролю;

- підготовка аналітичних звітів та розробка рекомендацій щодо підвищення прибутковості закладу в умовах цифрової трансформації.

Предметом вивчення виступає процес цифрової трансформації готельно-ресторанного бізнесу та кейтерингу, що включає використання хмарних систем, баз даних та інструментів автоматизації збуту.

Об’єктом вивчення є сучасні інформаційні технології (PMS та POS системи), які забезпечують безперебійне функціонування підприємств сфери послуг у єдиному цифровому середовищі.

У межах дисципліни здобувачі вивчають методологію впровадження ІТ-рішень, аналізують ефективність діджитал-каналів продажу та вчаться приймати рішення на основі даних (Data-driven decisions). Особлива увага приділяється практичній роботі з OtelMS (для автоматизації готелів) та Poster (для автоматизації закладів харчування та кейтерингу). Такий комплексний підхід дозволяє майбутнім фахівцям створювати єдину екосистему управління бізнесом, оптимізувати роботу персоналу, мінімізувати помилки та забезпечувати високий стандарт сервісу, адаптований до вимог сучасного ринку.

Результати навчання та компетентності, які формує навчальна дисципліна визначено в табл. 1.

Таблиця 1

Результати навчання та компетентності, які формує навчальна дисципліна

Результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач вищої освіти
RH1	ЗК2, СК1, СК2
RH2	ЗК2,
RH3	ЗК5,
RH4	ЗК5, ЗК7, СК1, СК2
RH5	ЗК2, ЗК5, ЗК6, СК1, СК2
RH6	ЗК2, ЗК3, ЗК5, СК1, СК2
RH7	ЗК2, ЗК5, СК1
RH8	ЗК2, СК1
RH9	ЗК5, ЗК7, СК5, СК13
RH11	СК1
RH13	ЗК5

де, RH 1. Розробляти і приймати ефективні рішення з питань розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, враховуючи цілі, ресурси, обмеження та ризики, забезпечувати їх реалізацію, аналізувати і порівнювати альтернативи, оцінювати ризики та імовірні наслідки їх впливу.

RH 2. Вільно спілкуватись усно і письмово українською та англійською мовами при обговоренні професійних питань, досліджень та інновацій в сфері готельно-ресторанного бізнесу.

RH 3. Розробляти, впроваджувати та застосовувати сучасні методи оцінювання ефективності впровадження інновацій в готельно-ресторанному бізнес.

RH 4. Здійснювати моніторинг кон'юнктури ринку готельних та ресторанних послуг.

RH 5. Оцінювати нові ринкові можливості, формулювати бізнес-ідеї та розробляти маркетингові заходи з за невизначених умов і вимог, що потребують застосування нових підходів, методів та інструментарію соціально-економічних досліджень.

RH 6. Відшуковувати необхідні дані в науковій літературі, базах даних та інших джерелах, аналізувати та оцінювати ці дані, систематизувати й

упорядковувати інформацію для вирішення комплексних задач професійної діяльності.

РН 7. Досліджувати моделі розвитку міжнародних та національних готельних і ресторанних мереж (корпорацій).

РН 8. Ініціювати, розробляти та управляти проектами розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу із врахуванням інформаційного, матеріального, фінансового та кадрового забезпечення.

РН 9. Застосовувати спеціалізоване програмне забезпечення для розв'язання задач управління основними та допоміжними бізнес-процесами суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

РН 11. Здійснювати дослідження та/або провадити інноваційну діяльність з метою отримання нових знань та створення нових технологій та видів послуг (продукції) в сфері готельно-ресторанного бізнесу та в ширших мультидисциплінарних контекстах.

РН 13. Розробляти структурно-якісну систему інноваційних управлінських рішень діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу та перманентно забезпечувати їх динамічний розвиток шляхом генерування та впровадження інноваційних рішень.

ЗК2. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел

ЗК3. Здатність до аналізу, оцінки, синтезу, генерування нових ідей

ЗК5. Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології

ЗК6. Здатність до проведення досліджень на відповідному рівні

ЗК7. Здатність приймати обґрунтовані рішення.

СК1. Здатність застосовувати науковий, аналітичний, методичний інструментарій, використовувати міждисциплінарні дослідження аналізу стану розвитку глобальних та локальних ринків готельних та ресторанних послуг для розв'язання складних задач розвитку готельного і ресторанного бізнесу

СК2. Здатність систематизувати та синтезувати інформацію для врахування крос-культурних особливостей функціонування суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

СК5. Здатність забезпечувати ефективну сервісну, комерційну, виробничу, маркетингову, економічну діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

СК13. Здатність концентрувати знання та навички на головних атракторах розвитку готельного і ресторанного господарства, перманентно забезпечувати динамічний розвиток суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу шляхом генерування та впровадження інноваційних рішень в умовах невизначеності та альтернативності.

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Зміст навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Комплексна автоматизація процесів HoReCa: управління екосистемами PMS та POS.

Тема 1. Еволюція та тренди автоматизації HoReCa: від локальних систем до екосистеми Poster

1.1. Еволюція систем автоматизації: шлях до хмарних рішень (Cloud POS) Поняття цифрової екосистеми закладу. Етапи розвитку ІТ у ресторанному бізнесі:

Ера касових апаратів: механічний облік та відсутність аналітики.

Локальні (On-premise) системи: громіздкі сервери, висока вартість обслуговування (на прикладі ранніх версій R-Keeper).

Хмарна революція (Cloud-based): поява мобільних рішень, таких як Poster, що працюють на планшетах (iPad/Android). Переваги SaaS-моделей (програмне забезпечення як сервіс): доступність даних з будь-якої точки світу, автоматичне оновлення та низький поріг входу для бізнесу.

1.2. Світові тренди діджиталізації через призму інструментів Poster Трансформація ресторану в цифровий хаб. Сучасні тренди, що реалізовані в Poster:

Мобільність та швидкість: використання планшетів офіціантами для миттєвого передавання замовлень на кухню (Poster Kitchen).

Інтеграція та Omnichannel: поєднання офлайн-продажів із власною доставкою, агрегаторами (Glovo/Bolt) та онлайн-меню за QR-кодом (Poster QR).

Data-driven management: автоматизація складського обліку (списання інгредієнтів у реальному часі) та фінансовий контроль без участі бухгалтера.

Штучний інтелект та аналітика: прогнозування закупівель на основі історичних даних про продажі та виявлення пікових навантажень.

1.3. Порівняльний аналіз Poster з глобальними та локальними конкурентами Місце Poster у структурі сучасного програмного забезпечення:

Порівняння функціоналу: Poster vs Toast (США), Square (міжнародний ринок) та локальні системи.

Критерії вибору ІТ-рішення: простота інтерфейсу, наявність API для розробників, вартість володіння та якість техпідтримки.

Масштабованість: як Poster забезпечує ріст бізнесу – від кав'ярні "третьої хвилі" до великої франшизи чи мережі кейтерингових компаній. Використання маркетингових додатків для розширення можливостей системи (інтеграція з ПРРО, 1С, сервісами розсилок).

Тема 2. Цифровізація управління готельним об'єктом на базі хмарної PMS-системи OtelMS.

2.1. Архітектура та функціональні модулі системи OtelMS Поняття PMS (Property Management System) як серця готельного бізнесу.

Хмарна модель OtelMS: переваги відсутності локальних серверів та доступність керування об'єктом з будь-якого пристрою.

Огляд ключових інструментів: Front Desk ("Шахівниця"): візуалізація завантаженості готелю та стан номерного фонду.

Booking Engine (Модуль бронювання): інструмент для прямих продажів на сайті готелю без комісії посередників.

Channel Manager: автоматична синхронізація цін та наявності місць із зовнішніми каналами (Booking, Expedia, AirBnB).

2.2. Автоматизація операційного циклу гостя: від резервування до виїзду
Цифровий слід гостя в системі OtelMS:

Робота з бронюванням: створення картки гостя, управління статусами (гарантоване/негарантоване бронювання), робота з груповими заїздами.

Функції поселення (Check-in) та виїзду (Check-out): автоматичне формування реєстраційних карток, розподіл номерів, контроль додаткових послуг.

Фінанси та розрахунки: управління платежами, формування рахунків-фактур (інвойсів), інтеграція з ПРРО для фіскалізації чеків.

Housekeeping (Модуль прибирання): координація роботи покоївок через систему, контроль чистоти номерів у реальному часі.

2.3. Дохідність та аналітика: інструменти Revenue Management в OtelMS
Використання даних системи для підвищення прибутковості готелю:

Динамічне ціноутворення: автоматична зміна тарифів залежно від рівня завантаженості (Occupancy) або сезонності.

Аналітичні звіти: ADR (Average Daily Rate): середня ціна за добу.

Occupancy: відсоток завантаженості готелю.

RevPAR: дохід на доступний номер.

CRM-модуль: ведення бази клієнтів, аналіз історії перебування для формування персоналізованих пропозицій та програм лояльності.

Перелік лабораторних занять за навчальною дисципліною наведено в табл. 2

Таблиця 2

Перелік лабораторних занять

Назва теми та / або завдання	Зміст
Тема 1. Завдання 1. Знайомство з ПЗ Poster та налаштування закладу. Облік та управління меню	Ознайомлення з інтерфейсом Poster. Створення та налаштування закладу. Створення категорій товарів та позицій меню. Встановлення цін, описів та варіантів страв
Тема 1. Завдання 2. Обробка замовлень та робота офіціанта. Калькуляції та контроль складу	Ознайомлення з модулем обробки замовлень у Poster. Прийом замовлень від клієнтів через систему. Ознайомлення з модулем обліку та контролю запасів у Poster. Введення даних про складські позиції та матеріали. Формування калькуляцій для страв та напоїв. Визначення собівартості та маржі позицій меню
Тема 1.	Ознайомлення з модулем фінансової аналітики в Poster. Формування щоденних, тижневих та місячних звітів по продажах. Аналіз прибутковості окремих

Завдання 3. Фінансова аналітика та звіти. Управління персоналом та ефективність роботи закладу	страв, категорій та відділів закладу. Ознайомлення з модулем управління персоналом у Poster. Додавання співробітників та призначення ролей і прав доступу. Планування графіків роботи, зміни та чергування персоналу. Моніторинг ефективності роботи працівників
Тема 2. Завдання 4. Налаштування готельного об'єкта та тарифної сітки	Виконання базової конфігурації номерного фонду, категорій проживання та створення системи динамічних тарифів залежно від сезону
Тема 2. Завдання 5. Управління циклом обслуговування індивідуальних та групових замовлень	Практичне відпрацювання навичок роботи з Front Desk: від створення резервування та реєстрації заїзду до проведення фінансових розрахунків і виселення гостя
Тема 2. Завдання 6. Робота з Channel Manager та модулем онлайн-бронювання	Налаштування синхронізації готелю із зовнішніми торговими майданчиками (Booking, Expedia) та інтеграція модуля прямих продажів на вебсайт готелю
Тема 2. Завдання 7. Аналіз операційної ефективності та формування управлінської звітності	Генерація аналітичних звітів за ключовими показниками (Occupancy, ADR, RevPAR) для оцінки прибутковості готелю та розробки стратегії оптимізації доходів

Перелік самостійної роботи за навчальною дисципліною наведено в табл. 3.

Таблиця 3

Перелік самостійної роботи

Назва теми та / або завдання	Зміст
Тема 1-2	Вивчення лекційного матеріалу
Тема 1-2	Підготовка до лабораторних робіт
Тема 1-2	Виконання індивідуальних завдань

Кількість годин лекційних, лабораторних занять та годин самостійної роботи наведено в робочому плані (технологічній карті) з навчальної дисципліни.

МЕТОДИ НАВЧАННЯ

У процесі викладання навчальної дисципліни для набуття визначених результатів навчання, активізації освітнього процесу передбачено застосування таких методів навчання, як:

- словесні (лекції за темами 1, 2), елементи проблемних лекцій (за темами 1, 2);
- наочні (демонстрації (теми 1, 2);
- практичні (лабораторні заняття за темами 1, 2).

В умовах змішаної форми навчання подання лекційного матеріалу та/або проведення лабораторних занять та групових та індивідуальних консультацій

відбувається з використанням платформи Zoom, в умовах звичайної аудиторної форми заняття проводяться очно, в аудиторіях та комп'ютерних залах.

ФОРМИ ТА МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ

Університет використовує 100 бальну накопичувальну систему оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти.

Поточний контроль здійснюється під час проведення лекційних та лабораторних занять і має на меті перевірку рівня підготовленості здобувача вищої освіти до виконання конкретної роботи і оцінюється сумою набраних балів:

– для дисциплін з формою семестрового контролю залік: максимальна сума – 100 балів; мінімальна сума – 60 балів.

Підсумковий контроль включає семестровий контроль та атестацію здобувача вищої освіти.

Семестровий контроль проводиться у формах диференційованого заліку або заліку.

Підсумкова оцінка за навчальною дисципліною визначається сумуванням всіх балів, отриманих під час поточного контролю.

Під час викладання навчальної дисципліни використовуються наступні контрольні заходи:

Поточний контроль: захист лабораторних робіт (70 балів), тести (30 балів).

Семестровий контроль: Залік

Більш детальну інформацію щодо системи оцінювання наведено в робочому плані (технологічній карті) з навчальної дисципліни.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна

1. Готельно-ресторанний бізнес: навч. посібник. [Електронний ресурс] / О.А.Ніколайчук, Н.С.Приймак, О.А. Сімакова, А.В. Слащева, Ю.А. Горяйнова, Ю.М. Коренець, О.А. Боднарчук, О.А. Пусікова, Є.Г. Клевцов; ред. О.А. Ніколайчук. – Кривий Ріг : Вид. ДонНУЕТ, 2022. – 250 с.

Додаткова

2. Бутенко Д. С. Тенденції та шляхи розвитку готельно-ресторанного бізнесу / Д. С. Бутенко // матеріали міжнар. наук.-практ. конф., присвяченої 85-річному ювілею професора Віктора Йосиповича Шияна, 19 лют. 2021 р. – 2021. – С. 274-276. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/25943>.

3. Нечепуренко К. Розвиток готельно-ресторанного бізнесу під час воєнного стану / К. Нечепуренко // Інновації, гостинність, туризм: наука, освіта, практика : зб. тез доп. II Всеукр. наук.-практ. конф. мол. учених, асп. і студ., м. Львів, 19 трав. 2022 р.: тези допов. – Львів : ЛДУФК ім. І. Боберського, 2022. –

С. 173-175. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/27738>.

4. Організація готельно-ресторанного бізнесу / О. О. Гоженко, К. В. Тимошенко // Готельно-ресторанний та туристичний бізнес: реалії і перспективи [Електронне видання]: матеріали VII Всеукр. студ. наук. конф., 18 бер. 2021 р. : тези допов. / відп. ред. А. А. Мазаракі. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. у-т, 2021. – С. 46-47. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/25663>.

Інформаційні ресурси

5. Сайт персональних навчальних систем ХНЕУ ім. С. Кузнеця [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://pns.hneu.edu.ua/enrol/index.php?id=11646>.