

ВСТУП

Сучасний розвиток сфери послуг, зокрема ресторанної галузі, нерозривно пов'язаний із процесами діджиталізації. Цифрові технології стають основою ефективного управління, маркетингу, комунікацій та взаємодії з клієнтами. Діджиталізація відкриває нові можливості для оптимізації бізнес-процесів, підвищення якості обслуговування, швидкості прийняття рішень та формування конкурентних переваг закладів ресторанного господарства. Впровадження сучасних інформаційних технологій дозволяє автоматизувати рутинні операції, зменшити людський фактор та підвищити точність обліку фінансів, товарно-матеріальних цінностей та замовлень. Завдяки цифровим рішенням ресторани можуть оперативніше реагувати на зміни попиту, планувати ресурси та пропонувати клієнтам персоналізований сервіс. Діджиталізація також сприяє розвитку нових бізнес-моделей, інтеграції онлайн-замовлень, доставки та аналітики споживчої поведінки, що є ключовими чинниками успішності сучасного ресторанного бізнесу.

Навчальна дисципліна "Діджиталізація у сфері послуг" є обов'язковою для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти спеціальності G13 "Харчові технології", освітня програма "Крафтові харчові технології в ресторанному господарстві". Її зміст спрямований на формування у здобувачів сучасного цифрового мислення та здатності ефективно застосовувати інформаційні технології для управління, автоматизації та аналітики у ресторанному бізнесі.

Метою дисципліни є формування компетентностей щодо принципів функціонування ІТ-систем у сфері послуг, опанування спеціалізованих програмних засобів і технологій, спрямованих на автоматизацію процесів управління, обліку та аналізу діяльності підприємств.

Завданнями навчальної дисципліни є: формування цифрових компетентностей для ефективного управління ресторанним бізнесом шляхом ознайомлення зі світовими трендами діджиталізації HoReCa, принципами роботи інформаційних систем (POS, CRM, BI), порівняльним аналізом провідних платформ та практичним опануванням системи Poster – від створення та налаштування закладу до підготовки управлінських звітів з рекомендаціями щодо оптимізації процесів і підвищення конкурентоспроможності закладу в умовах цифрової трансформації.

Предметом вивчення виступає процес цифрової трансформації ресторанного бізнесу та суміжних сфер, що включає використання сучасних інформаційних систем, баз даних, аналітичних та управлінських інструментів.

Об'єктом вивчення є сучасні ІТ-технології, які забезпечують ефективне функціонування підприємств сфери послуг у цифровому середовищі.

У межах дисципліни здобувачі знайомляться з основами побудови та функціонування інформаційних систем, методами обробки та аналізу даних, а також з технологіями діджиталізації бізнес-процесів. Особлива увага приділяється практичному використанню програмного забезпечення Poster – сучасної POS-системи для автоматизації роботи закладів ресторанного

господарства. Завдяки цій платформі здобувачі отримують практичні навички управління замовленнями, складським обліком, фінансовими операціями та аналітикою, що сприяє формуванню професійних компетентностей у сфері цифрового управління ресторанним бізнесом. Вивчення дисципліни дозволяє майбутнім фахівцям не лише ознайомитися з теоретичними основами діджиталізації, але й застосовувати цифрові інструменти для оптимізації роботи реальних підприємств, підвищення їх конкурентоспроможності та адаптації до сучасних ринкових умов.

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
РН 1	ЗК 1
РН 3	СК 1
РН 4	СК 1

де, РН 1. Відшукувати систематизувати та аналізувати науково-технічну інформацію з різних джерел для вирішення професійних та наукових завдань у сфері харчових технологій.

РН 3. Застосовувати спеціальне обладнання, сучасні методи та інструменти, у тому числі математичне і комп'ютерне моделювання для розв'язання складних задач у харчових технологіях.

РН 4. Застосовувати статистичні методи обробки експериментальних даних в галузі харчових технологій, використовувати спеціалізоване програмне забезпечення для обробки експериментальних даних.

ЗК 1. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

СК 1. Здатність обирати та застосовувати спеціалізоване лабораторне і технологічне обладнання та прилади, науково-обґрунтовані методи та програмне забезпечення для проведення наукових досліджень у сфері харчових технологій.

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Зміст навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Інформаційні технології у сфері послуг.

Тема 1. Історія розвитку та світові тренди інформаційних технологій у сфері послуг.

1.1. Історія розвитку інформаційних технологій у сфері послуг

Поняття та значення ІТ у сфері послуг і ресторанного бізнесу. Основні етапи розвитку інформаційних технологій: від перших автоматизованих

облікових систем до сучасних цифрових платформ. Вплив ІТ на ефективність управління підприємствами, оптимізацію бізнес-процесів і підвищення якості обслуговування. Приклади впровадження технологій у готельно-ресторанній сфері на різних етапах історії.

1.2. Світові тренди діджиталізації у сфері послуг

Впровадження сучасних POS-систем, CRM-платформ та інтегрованих облікових рішень. Використання мобільних додатків для замовлень і доставки, онлайн-бронювання та систем лояльності. Аналітика даних, Big Data, штучний інтелект та інтернет речей (IoT) у ресторанному бізнесі. Цифрові технології як фактор розвитку нових бізнес-моделей і підвищення конкурентоспроможності закладів.

1.3. Приклади сучасних інформаційних систем у ресторанному бізнесі

Огляд провідних платформ автоматизації HoReCa: Poster, R-Keeper, Square, Toast. Порівняння функціональних можливостей систем: облік замовлень, складу, фінансів, аналітики. Вибір і впровадження ІТ-рішень залежно від масштабу та специфіки закладу.

Тема 2. Поняття, види та основні принципи функціонування інформаційних систем у сфері послуг

2.1. Поняття інформаційних систем у сфері послуг

Визначення інформаційної системи (ІС) та її роль у діяльності підприємств ресторанного бізнесу. Значення ІС для оптимізації управлінських процесів, обліку, аналітики та взаємодії з клієнтами. Основні компоненти ІС: апаратне забезпечення, програмне забезпечення, дані, користувачі та процеси.

2.2. Види інформаційних систем у сфері послуг

Операційні ІС: автоматизація обліку замовлень, продажів, складських операцій. Управлінські ІС: планування ресурсів, фінансове та кадрове управління. Аналітичні ІС: системи бізнес-аналітики (BI), аналіз клієнтської поведінки, прогнозування попиту. Інтегровані платформи та ERP-системи, що поєднують кілька функцій одночасно.

2.3. Практичне застосування ІС у ресторанному бізнесі

Ознайомлення з функціоналом системи Poster як прикладу сучасної ІС у сфері послуг. Автоматизація обліку замовлень, управління складом та фінансами. Використання ІС для підвищення продуктивності праці, якості обслуговування та контролю ресурсів. Аналіз кейсів впровадження інформаційних систем у ресторанах та кафе різного масштабу.

Перелік лабораторних занять за навчальною дисципліною наведено в табл. 2

Перелік лабораторних занять

Назва теми та / або завдання	Зміст
Тема 1. Завдання 1. Знайомство з ПЗ Poster та налаштування закладу	Ознайомлення з інтерфейсом Poster. Створення та налаштування закладу. Визначення користувачів та ролей. Налаштування базових процесів. Перевірка роботи системи
Тема 2. Завдання 2. Облік та управління меню	Ознайомлення з модулем управління меню в Poster. Створення категорій товарів та позицій меню. Встановлення цін, описів та варіантів страв. Налаштування доступності товарів (за часом, по відділах або залах). Організація комбінацій, акцій та спеціальних пропозицій. Перевірка правильності налаштувань та функціонування меню у системі
Тема 2. Завдання 3. Обробка замовлень та робота офіціанта	Ознайомлення з модулем обробки замовлень у Poster. Прийом замовлень від клієнтів через систему. Призначення замовлень на кухню та контроль виконання. Внесення змін до замовлень (додаткові позиції, зміни в складі страв). Формування рахунків і завершення обслуговування клієнта. Використання функцій аналітики для контролю ефективності роботи офіціанта та швидкості обслуговування
Тема 2. Завдання 4. Калькуляції та контроль складу	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. Моніторинг залишків на складі та автоматичне списання матеріалів при продажу. Перевірка правильності обліку та контроль доступності товарів для замовлень
тема 2. Завдання 5. Фінансова аналітика та звіти	Ознайомлення з модулем фінансової аналітики в Poster. Формування щоденних, тижневих та місячних звітів по продажах. Аналіз прибутковості окремих страв, категорій та відділів закладу. Контроль витрат і доходів, порівняння планових та фактичних показників. Використання графіків, діаграм та таблиць для оцінки ефективності роботи закладу. Підготовка підсумкових звітів для управлінців та власників закладу
тема 2. Завдання 6. Управління персоналом та ефективність роботи 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 (виконані замовлення, швидкість обслуговування, відпрацьований час). Аналіз впливу роботи персоналу на загальну продуктивність та якість обслуговування. Використання аналітичних звітів для оптимізації процесів управління та підвищення ефективності закладу

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 (Теми 1, 2)), елементи проблемних лекції (Теми 1, 2);
- наочні (демонстрації (Теми 1, 2));
- практичні (лабораторні заняття (Теми 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.

Семестровий контроль проводиться у формі заліку.

Підсумкова оцінка за навчальною дисципліною визначається:

– для дисциплін з формою семестрового контролю залік – сумуванням всіх балів, отриманих під час поточного контролю.

Під час викладання навчальної дисципліни використовуються наступні контрольні заходи:

Поточний контроль: звіти з лабораторних робіт (60 балів), тести (40 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. – 250с. – Режим доступу : <https://files.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi72/0052750.pdf>.

2. Жуков В. В. Теоретичні основи управління інноваційною діяльністю підприємств готельно-ресторанного бізнесу / В. В.Жуков // Вісник Одеського національного університету імені І. І. Мечнікова. Серія: Економіка. – 2024. – Т. 29. - Вип. 2 (100) – С. 6-10. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/34888>.

Додаткова

3. 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>.

4. 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>.

5. 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

6. Сайт персональних навчальних систем ХНЕУ ім. С. Кузнеця [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://pns.hneu.edu.ua/mod/folder/view.php?id=710665>.