

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Донецький національний університет економіки і торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського

Кафедра технологій в ресторанному господарстві,
готельно-ресторанної справи та підприємництва

Н.С. Приймак

**ЕЛЕКТРОННІ СИСТЕМИ В ГОТЕЛЬНО-
РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ**

Методичні рекомендації для виконання лабораторних робіт

Ступінь: бакалавр

**Кривий Ріг
2020**

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Донецький національний університет економіки і торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського

Кафедра технологій в ресторанному господарстві,
готельно-ресторанної справи та підприємництва

Н.С. Приймак

ЕЛЕКТРОННІ СИСТЕМИ В ГОТЕЛЬНО- РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

Методичні рекомендації для виконання лабораторних робіт

Ступінь: бакалавр

Затверджено на засіданні
кафедри технологій в ресторанному
господарстві, готельно-ресторанної
справи та підприємництва
Протокол № 6
від “4” грудня 2020 р.

Схвалено навчально-методичною
радою ДонНУЕТ
Протокол № 4
від “17” грудня 2020 р.

Кривий Ріг
2020

УДК 640.41/.43(076.5)

П 75

Приймак Н.С.

П 75 Електронні системи в готельно-ресторанному господарстві [Текст] : метод. рек. до вик. лаб. роб. / М-во освіти і науки України, Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, каф. технологій в рест. госп., гот.-рест. справи та підпр-ва ; Н.С. Приймак – Кривий Ріг: [ДонНУЕТ], 2020. – 68 с.

Методичні рекомендації призначені для здобувачів ВО всіх форм здобуття вищої освіти і покликані допомогти організувати виконання лабораторних робіт з дисципліни «Електронні системи в готельно-ресторанному господарстві» завдяки інформації щодо змісту модулів та тем лабораторних робіт, планів лабораторних робіт, завдань для самостійного виконання та розподілу балів за виконання лабораторних робіт.

© Приймак Н.С., 2020

© Донецький національний університет економіки й торгівлі імені Михайла Туган-Барановського, 2020

ЗМІСТ

	Стор.
ВСТУП	5
ЧАСТИНА 1. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ	6
ЧАСТИНА 2. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПІДГОТОВКИ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ	12
Змістовий модуль 1. Сучасні електронні системи як інструмент забезпечення ефективності управління готельно-ресторанним господарством в умовах ринку	13
Змістовий модуль 2. Реалізація послуг готельно-ресторанного господарства із застосуванням програмного продукту SERVIO	23
ЧАСТИНА 3. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ	49
Змістовий модуль 1. Сучасні електронні системи як інструмент забезпечення ефективності управління готельно-ресторанним господарством в умовах ринку	50
Змістовий модуль 2. Реалізація послуг готельно-ресторанного господарства із застосуванням програмного продукту SERVIO	58

ВСТУП

Набуття та розвиток фахових компетенцій бакалавра спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за освітньою програмою «Готельно-ресторанна справа» на сучасному етапі розвитку соціально-економічних систем не можливий без набуття комплексу знань щодо використання інформаційних електронних систем та засобів інформатизації які використовуються у циклі обслуговування клієнтів індустрії гостинності та туризму.

Дисципліна «Електронні системи в готельно-ресторанному господарстві» забезпечує підготовку здобувачів вищої освіти бакалаврського рівня і разом з іншими дисциплінами формує інтегрований підхід до професійної підготовки бакалаврів.

Мета – формування у здобувачів вищої освіти комплексу знань та практичних навичок щодо використання електронних систем в процесі функціонування готельно-ресторанного господарства.

Завдання: формування у здобувачів вищої освіти розуміння базових передумов та тенденцій розвитку інформаційних систем у готельно-ресторанному бізнесі України та світу; опанування знань щодо сучасних інформаційних систем та їх можливостей використання в управлінні готельно-ресторанним бізнесом; вивчення особливостей використання Інтернет-технологій для забезпечення готельного та ресторанного сервісу; сформувати навички оцінки конкуренції на ринку готельно-ресторанного господарства; вивчення прийомів аналізу та прогнозування основних параметрів діяльності готельно-ресторанного підприємства за допомогою застосування можливостей сучасних електронних систем; ознайомлення із основними інструментами та інтерфейсом програмного середовища Servio HMS; вивчення можливостей реалізації циклу обслуговування клієнта в умовах готельно-ресторанного підприємства за допомогою використання програмного продукту Servio HMS та Servio POS; опанування ключових інструментів реалізації функцій управління готельно-ресторанним підприємством за допомогою програмних продуктів Servio HMS та Servio POS.

Методичні вказівки для виконання лабораторних робіт містять матеріал, який логічно та послідовно розкриває тематику лабораторних робіт, порядок їх виконання, а також завдання для самостійної роботи здобувачів вищої освіти. Основою для складання методичних вказівок стала базова література (підручники, навчальні посібники, монографії, дані мережі Інтернет).

ЧАСТИНА 1.
МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Характеристика дисципліни
Обов'язкова (для студентів спеціальності "назва спеціальності") / вибіркова дисципліна	Обов'язкова для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
Семестр (осінній / весняний)	осінній
Кількість кредитів	4
Загальна кількість годин	120
Кількість змістових модулів	2
Лекції, годин	-
Практичні / семінарські, годин	-
Лабораторні, годин	48
Самостійна робота, годин	72
Тижневих годин для денної форми навчання:	
аудиторних	3
самостійної роботи студента	4
Вид контролю	залік

2. Програма дисципліни

Ціль – формування у здобувачів вищої освіти комплексу знань та практичних навичок щодо використання електронних систем в процесі функціонування готельно-ресторанного господарства.

Завдання: формування у здобувачів вищої освіти розуміння базових передумов та тенденцій розвитку інформаційних систем у готельно-ресторанному бізнесі України та світу; опанування знань щодо сучасних інформаційних систем та їх можливостей використання в управлінні готельно-ресторанним бізнесом; вивчення особливостей використання Інтернет-технологій для забезпечення готельного та ресторанного сервісу; сформувати навички оцінки конкуренції на ринку готельно-ресторанного господарства; вивчення прийомів аналізу та прогнозування основних параметрів діяльності готельно-ресторанного підприємства за допомогою застосування можливостей сучасних електронних систем; ознайомлення із основними інструментами та інтерфейсом програмного середовища Servio HMS; вивчення можливостей реалізації циклу обслуговування клієнта в умовах готельно-ресторанного підприємства за допомогою використання програмного продукту Servio HMS та Servio POS; опанування ключових інструментів реалізації функцій управління готельно-ресторанним підприємством за допомогою програмних продуктів Servio HMS та Servio POS.

Предмет: вивчення особливостей застосування програмних продуктів та Інтернет-технологій в діяльності готельно-ресторанних підприємств.

Зміст дисципліни розкривається в ході виконання лабораторних робіт:

Лабораторна робота 1. Інформаційні системи сфери послуг у сучасному готельно-ресторанному господарстві України.

Лабораторна робота 2. Переваги та недоліки інформаційних систем, які застосовуються у діяльності готельно-ресторанних підприємств.

Лабораторна робота 3. Сучасні інструменти ведення бізнесу за допомогою Інтернет.

Лабораторна робота 4. Використання Інтернет-технологій для забезпечення готельного та ресторанного сервісу.

Лабораторна робота 5. Використання Інтернет-технологій для забезпечення послуг анімації та організації дозвілля мешканців готелів.

Лабораторна робота 6. Оцінка конкуренції на ринку готельно-ресторанного господарства.

Лабораторна робота 7. Реалізація HR-стратегії готельно-ресторанного підприємства із використанням Інтернет-технологій.

Лабораторна робота 8. Аналіз та прогнозування основних параметрів діяльності готельного підприємства із використанням електронних систем.

Лабораторна робота 9. Базові поняття роботи у програмному середовищі Servio HMS.

Лабораторна робота 10. Бронювання номерів у програмному середовищі Servio HMS.

Лабораторна робота 11. Поселення у готелі із використанням програмного середовища Servio HMS.

Лабораторна робота 12. Виконання розрахункових операцій та робота із касою у програмному середовищі Servio HMS.

Лабораторна робота 13. Шахматка та її використання програмному середовищі Servio HMS.

Лабораторна робота 14. Робота із групами клієнтів у програмному середовищі Servio HMS.

Лабораторна робота 15. Надання основних та додаткових послуг готелю та їх організація в умовах програмного середовища Servio HMS.

Лабораторна робота 16. Створення конгресних та івент-заходів в умовах програмного середовища та Servio HMS їх організаційний супровід.

Лабораторна робота 17. Реалізація функцій готельного менеджменту в умовах програмного середовища Servio HMS .

Лабораторна робота 18. Базові характеристики можливостей Servio POS для управління ресторанним бізнесом.

Лабораторна робота 19. Робота з касою в умовах програмного середовища Servio POS..

Лабораторна робота 20. Реалізація функцій ресторанного менеджменту в умовах програмного середовища Servio POS.

3. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем лабораторних робіт	Кількість годин (денна форма навчання)				
	усього	у тому числі			
		лекц.	пр./сем.	лаб.	СРС
1	2	3	4	5	6
Змістовий модуль 1. Сучасні електронні системи як інструмент забезпечення ефективності управління готельно-ресторанним господарством в умовах ринку					
Лабораторна робота 1. Інформаційні системи сфери послуг у сучасному готельно-ресторанному господарстві України	6	-	-	2	4
Лабораторна робота 2. Переваги та недоліки інформаційних систем, які застосовуються у діяльності готельно-ресторанних підприємств	6	-	-	2	4
Лабораторна робота 3. Сучасні інструменти ведення бізнесу за допомогою Інтернет	6	-	-	2	4
Лабораторна робота 4. Використання Інтернет-технологій для забезпечення готельного та ресторанного сервісу	6	-	-	2	4
Лабораторна робота 5. Використання Інтернет-технологій для забезпечення послуг анімації та організації дозвілля мешканців готелів	6	-	-	2	4
Лабораторна робота 6. Оцінка конкуренції на ринку готельно-ресторанного господарства	6	-	-	2	4
Лабораторна робота 7. Реалізація HR-стратегії готельно-ресторанного підприємства із використанням Інтернет-технологій	6	-	-	2	4
Лабораторна робота 8. Аналіз та прогнозування основних параметрів діяльності готельного підприємства із використанням електронних систем	8	-	-	4	4
Разом за змістовим модулем 1	50	0	0	18	32
Змістовий модуль 2. Реалізація послуг готельно-ресторанного господарства із застосуванням програмного продукту SERVIO					
Лабораторна робота 9. Базові поняття роботи у програмному середовищі Servio HMS	4	-	-	2	2
Лабораторна робота 10. Бронювання номерів у програмному середовищі Servio HMS	8	-	-	4	4
Лабораторна робота 11. Поселення у готелі із використанням програмного середовища Servio	8	-	-	4	4

Назви змістових модулів і тем лабораторних робіт	Кількість годин (денна форма навчання)				
	усього	у тому числі			
		лекц.	пр./сем.	лаб.	СРС
1	2	3	4	5	6
HMS					
Лабораторна робота 12. Виконання розрахункових операцій та робота із касою у програмному середовищі Servio HMS	6	-	-	2	4
Лабораторна робота 13. Шахматка та її використання програмному середовищі Servio HMS	6	-	-	2	4
Лабораторна робота 14. Робота із групами клієнтів у програмному середовищі Servio HMS	8	-	-	4	4
Лабораторна робота 15. Надання основних та додаткових послуг готелю та їх організація в умовах програмного середовища Servio HMS	5	-	-	2	3
Лабораторна робота 16. Створення конгресних та івент-заходів в умовах програмного середовища та Servio HMS їх організаційний супровід	5	-	-	2	3
Лабораторна робота 17. Реалізація функцій готельного менеджменту в умовах програмного середовища Servio HMS	5	-	-	2	3
Лабораторна робота 18. Базові характеристики можливостей Servio POS для управління ресторанним бізнесом	5	-	-	2	3
Лабораторна робота 19. Робота з касою в умовах програмного середовища Servio POS	5	-	-	2	3
Лабораторна робота 20. Реалізація функцій ресторанного менеджменту в умовах програмного середовища Servio POS	5	-	-	2	3
Разом за змістовим модулем 2	70	-	-	30	40
Усього годин	120	-	-	48	72

4. Розподіл балів, які отримують студенти

Відповідно до системи оцінювання знань студентів ДонНУЕТ, рівень сформованості компетентностей студента оцінюються у впродовж семестру (100 балів).

**Оцінювання студентів протягом семестру
(очна форма навчання)**

№ лабораторної роботи	Кількість балів
Змістовий модуль 1	
Лабораторна робота 1	3
Лабораторна робота 2	3
Лабораторна робота 3	4
Лабораторна робота 4	5
Лабораторна робота 5	5
Лабораторна робота 6	5
Лабораторна робота 7	5
Лабораторна робота 8	10
Разом змістовий модуль 1	40
Змістовий модуль 2	
Лабораторна робота 9	3
Лабораторна робота 10	8
Лабораторна робота 11	8
Лабораторна робота 12	5
Лабораторна робота 13	5
Лабораторна робота 14	8
Лабораторна робота 15	5
Лабораторна робота 16	5
Лабораторна робота 17	3
Лабораторна робота 18	3
Лабораторна робота 19	5
Лабораторна робота 20	2
Разом змістовий модуль 2	60
Разом	100

**Оцінювання студентів протягом семестру
(заочна форма навчання)**

Змістовий модуль 1	Змістовий модуль 2	Сума балів
40	60	100

Загальне оцінювання результатів вивчення навчальної дисципліни

Оцінка		
100-бальна шкала	Шкала ECTS	Національна шкала
90-100	A	5, «відмінно»
80-89	B	4, «добре»
75-79	C	
70-74	D	
60-69	E	3, «задовільно»
35-59	FX	2, «незадовільно»
0-34	F	

ЧАСТИНА 2.
МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПІДГОТОВКИ ДО ПРАКТИЧНИХ
ЗАНЯТЬ

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1

СУЧАСНІ ЕЛЕКТРОННІ СИСТЕМИ ЯК ІНСТРУМЕНТ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЬНО- РЕСТОРАННИМ ГОСПОДАРСТВОМ В УМОВАХ РИНКУ

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА 1

ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ СФЕРИ ПОСЛУГ У СУЧАСНОМУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ УКРАЇНИ

Мета: ознайомитись з основними інформаційними системами управління готельно-ресторанним бізнесом які використовуються в Україні.

Хід роботи:

1. За допомогою використання інформаційних порталів мережі Інтернет визначитися із переліком основних комп'ютерних систем забезпечення готельних мереж, які використовуються в найбільших готельних мережах світу і України.
2. Скласти перелік найбільш поширених програмних продуктів, які застосовуються для управління готельно-ресторанним бізнесом в Україні та надати їх лаконічну характеристику.
3. Визначитися із програмним продуктом, який буде досліджуватися у подальшому (програмний продукт для аналізу узгоджується із викладачем курсу для запобігання випадків дублювання об'єктів аналізу).
4. Підготувати доповідь-презентацію на тему «Характеристика програмного продукту _____ та його основних функціональних елементів».
5. Оформлення звіту з лабораторної роботи у вигляді доповіді-презентації та її подальше завантаження у систему Moodle. Обов'язковими елементами мають бути:
 - повна та скорочена назва програмного продукту;
 - автор програмного продукту (компанія-франчайзер);
 - посилання на Інтернет-сайт компанії-власника;
 - характеристика основних модулів програмного продукту;
 - представники готельно-ресторанного бізнесу України та світу які застосовують даний програмний продукт.
6. Обговорення у академічній групі студентів результатів заслуховування доповідей-презентацій.

Інформаційні ресурси

<http://www.micros-fidelio.co.uk/> – Fidelio Software Documentation.

<http://computerworld.com.ua/> – Рішення для готелів і ресторанів від «Вітрила».

<http://digitalhome.ixbt.com/> – Сайт «Цифровий будинок».

<http://libra.beta.teletype.ru/products/epmseconomy/> – Цикл статей «Автоматизація готелів».

<http://www.1c-astor.ru> – Система «Астор».

<http://www.averstech.ru> – Система «Експерт».

<http://www.cnews.ru/> – Видання про високі технології CNews.

<http://www.gaomoskva.ru/index.php?mid=304> – Автоматизація готелів.

<http://www.hrs.ru> – Офіційний сайт компанії HRS. Системи Fidelio, OPERA, Micros, Bartech та ін.

<http://www.incomsoft.ru> – Офіційний сайт компанії «Инкомсофт», система «Компас».

<http://www.ista.ru/> – Група компаній ИСТА.

<http://www.libra-russia.com> – Офіційний сайт компанії Libra Hospitality, система epitome.

<http://www.micros.com> – Офіційний сайт компанії Micros.

<http://www.my-bartech.com> – офіційний сайт компанії Bartech.

<http://www.pct.ru> – система Ресторатор.

<http://www.reksoft.ru> – офіційний сайт компанії Рексофт, система «Едельвейс», тарифікатори Barsum і Barsum WiFi.

<http://www.ucs.ru> – офіційний сайт компанії UCS, система R-Keeper.

<http://www.ProHotelia.com.ua> – портал для професіоналів готельної індустрії України.

<http://www.sgs.by/products/products4.html> – Medallion / АСУ Едельвейс.

<http://www.cybersecurity.ru> – Новини високих технологій.

<http://www.hrs.ru> – Системи для готелів і ресторанів.

<http://www.intour.ru> – Туркомпанія «Інтурцентр».

<http://www.megatec.ru> – Інформаційні технології «Мегатек».

<https://ultra-company.com> - Система управління готелем.

<https://www.duettocloud.com> - Duetto: Hotel Revenue Management Software & Solutions.

<http://www.amadeus.ru> - Сайт глобальної системи бронювання Amadeus.

<http://логус.укр> - Програмне забезпечення для автоматизації готельного бізнесу.

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА 2

ПЕРЕВАГИ ТА НЕДОЛІКИ ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ, ЯКІ ЗАСТОСОВУЮТЬСЯ У ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПІДПРИЄМСТВ

Мета: за результатами ознайомлення із основними інформаційними системами управління готельно-ресторанним бізнесом в Україні визначитися із основними їх перевагами та недолікам.

Хід роботи:

1. На основі попереднього вивчення найбільш поширених програмних продуктів, встановлення їх сильних та слабких сторін діяльності.
2. Узагальнення отриманих результатів дослідження за схемою, наведеною у табл. 2.1.

Таблиця 2.1 - Характеристика сильних та слабких сторін застосування програмного продукту

Аспект функціонування програмного продукту	Сильні сторони програмного продукту	Слабкі сторони програмного продукту
Управління готельним підприємством та його можливості		
Управління ресторанним підприємством та його можливості		
Реалізація основної діяльності		
Системний підхід		
Технологія реалізації продукту		
Візуалізація інформації		
Вартість застосування		

3. Оформлення звіту про виконання практичного завдання та його подальше завантаження у систему Moodle.
4. Дискусійне обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів дослідження.

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА 3 СУЧАСНІ ІНСТРУМЕНТИ ВЕДЕННЯ БІЗНЕСУ ЗА ДОПОМОГОЮ ІНТЕРНЕТ

Мета: ознайомлення із сучасними інструментами ведення готельно-ресторанного бізнесу через Інтернет та можливостями, які ними надаються для управління.

Хід роботи:

1. Створити (активізувати) власні акаунти (e-mail) в системі Google.
2. Ознайомитися із можливостями, які надають системам управління готельно-ресторанним бізнесом такі сервіси як Gmail, Google Photos, Youtube, GoogleMaps, translate.google.com, Google Календар, Skype для бізнесу, Foursquare.com.
3. Ознайомитись з можливостями GoogleDocs – створити текстовий документ з відкритим доступом та власну форму збору інформації (<https://vseosvita.ua/library/detalna-pokrokov-a-instrukcia-po-stvorennu-google-form-181913.html>).
4. Відповідно до заданого варіанту (таблиця 3.1) створити реєстраційну форму для проведення конгресного заходу та розіслати її всім колегам по групі.
5. Заповнити форми реєстрації одногрупників та зібрати дані з власної форми реєстрації.

Таблиця 3.1 - Вихідні данні для проведення конгресних заходів у готелях

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
ПІБ учасника	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Домашня адреса учасника	*		*		*				*		*			*	
Контактний телефон	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Контактний e-mail	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Місце роботи (навчання)	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Коло наукових інтересів	*		*	*		*		*		*		*	*		
Тема доповіді	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Інші інтереси		*			*		*		*				*	*	
Побажання щодо умов проживання (готель, хостел, апартаменти)	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Побажання щодо харчування	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Умови трансферу	*	*					*					*		*	*
Потреби у спеціальному устаткуванні чи програмному забезпеченні			*		*	*		*		*			*		*
Інші побажання щодо умов проживання та харчування	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*

6. Узагальними отриману інформацію, визначитися із типом розміщення, який доцільно обрати для проведення заходу, типом закладу харчування та меню.

7. Оформити отримані данні у вигляді звіту із покроковим описом дій та подальшим завантаженням у систему Moodle.

8. Дискусійне обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів дослідження.

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА 4

ВИКОРИСТАННЯ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ ДЛЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ГОТЕЛЬНОГО ТА РЕСТОРАННОГО СЕРВІСУ

Мета: ознайомлення із можливостями застосування Інтернет-технологій для організації надання послуг розміщення та харчування.

Хід роботи:

1. Ознайомитись з можливостями Інтернет-ресурсів, Booking.com, Hotelscan.com, Airbnb.com, Momondo.ua, Hotels.com (за допомогою цих систем бронювання знайти задані викладачем по варіантах у табл. 4.1. готелі в різних містах та з різними умовами).
2. Ознайомитись з можливостями senturia.ua, expedia.com, travelby.com та ін. (за допомогою цих систем бронювання знайти найкращі авіаквитки по варіантах у табл. 4.1).

Таблиця 4.1 - Вихідні данні для проведення конгресних заходів та розрахунків їх вартості

Варіант	Місто	Кількість гостей	Категорія готелю	Ресторан
1	Одеса	14	4-5 зірок, центр міста	Український
2	Харків	10	4-5 зірок, біля вокзалу	Грузинський
3	Київ	20	4-5 зірки, конференц-зал на 300 чоловік	Італійський
4	Маріуполь	12	5 зірок, центр міста	Український
5	Львів	14	Бутік-готель, біля моря	Рибний
6	Львів	15	3 зірки, Центральна площа	Арт-кафе
7	Київ	12	Економ, 2-3 зірки	Нічний-клуб
8	Дніпро	14	4 зірки, бізнес-готель	Вегетаріанський
9	Одеса	16	3 зірки, басейн, спа	Рибний
10	Івано-Франківськ	10	3 зірки, басейн, біля вокзалу	Піцерія
11	Буковель	13	4 зірки	Нічний клуб
12	Трускавець	14	5 зірок	Японський
13	Рівне	12	4-5 зірок	Український
14	Хмельницький	16	хостел, найдешевший варіант	Кондитерська
15	Дніпро	10	3 зірки, басейн	Піцерія

3. Ознайомитись з можливостями Today.od.ua для організації додаткових послуг мешканцям готелів та інших засобів розміщення.
4. «Знайти готель для проведення конгресного заходу який буде відповідати всім умовам по варіантах. Розрахувати вартість проживання гостей на конгресному заході та вартість авіаквитків для них. Знайти та навести коротку характеристику двох ресторанів національної кухні поблизу обраного готелю» [3].
5. Оформити отримані данні у вигляді звіту із покроковим описом дій та подальшим завантаженням у систему Moodle.
6. Дискусійне обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів дослідження.

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА 5 ВИКОРИСТАННЯ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ ДЛЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПОСЛУГ АНІМАЦІЇ ТА ОРГАНІЗАЦІЇ ДОЗВІЛЛЯ МЕШКАНЦІВ ГОТЕЛІВ

Мета: ознайомлення із можливостями застосування Інтернет-технологій для організації послуг анімації та дозвілля мешканців готелів.

Хід роботи:

1. Ознайомитись з можливостями Інтернет-ресурсу Today.od.ua, Multiplex.ua, Karabas.com, Kontramarka.ua та ін. для організації додаткових послуг мешканцям готелів та інших засобів розміщування.
2. Ознайомитись з можливостями надання послуг трансферу мешканців готелів у заданих вихідними даними (табл. 5.1) умовах.
3. Скласти дві альтернативні програми організації дозвілля учасників конгресних заходів.
4. Виконати оцінку вартості розроблених альтернативних програми організації дозвілля учасників конгресних заходів. Обґрунтувати оптимальний варіант організації дозвілля.

Таблиця 5.1 - Вихідні данні для організації дозвілля та розрахунків їх вартості

Варіант	Місто	Кількість учасників	Кількість ночівель
1	Одеса	14	2
2	Харків	10	2
3	Київ	20	3
4	Маріуполь	12	2
5	Львів	14	1
6	Львів	15	2
7	Київ	12	4
8	Дніпро	14	2
9	Одеса	16	3
10	Івано-Франківськ	10	3
11	Буковель	13	2
12	Трускавець	14	4
13	Рівне	12	2
14	Хмельницький	16	2
15	Дніпро	10	3

5. Оформити отримані данні у вигляді звіту із покроковим описом дій та подальшим завантаженням у систему Moodle.
6. Дискусійне обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів дослідження.

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА 6

ОЦІНКА КОНКУРЕНЦІЇ НА РИНКУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Мета: опанування навичок реалізації управління готельно-ресторанними підприємствами в умовах конкуренції, навичок та методичних підходів до оцінки конкуренції на ринку готельно-ресторанних послуг.

Хід роботи:

1. Відповідно до вихідних даних (табл. 6.1) за допомогою інформаційних ресурсів мережі Інтернет (Booking.com, Hotelscan.com, Airbnb.com, Momondo.ua, Hotels.com, Tomato.ua) здійснити аналітичне дослідження ринку готельного чи ресторанного бізнесу певного міста.

Таблиця 6.1 - Вихідні дані для здійснення оцінки конкуренції на ринку готельно-ресторанних послуг

Варіант	Місто	Тип бізнесу
1	Дніпро	Ресторанний
2	Харків	Ресторанний
3	Хмельницький	Готельний
4	Рівне	Готельний
5	Київ	Готельний
6	Маріуполь	Ресторанний
7	Суми	Готельний
8	Запоріжжя	Готельний
9	Полтава	Ресторанний
10	Херсон	Готельний
11	Львів	Ресторанний
12	Ужгород	Ресторанний
13	Миколаїв	Готельний
14	Чернігів	Готельний
15	Дніпро	Готельний

2. На основі проведення ґрунтового аналізу web-сайтів закладів розміщення та закладів харчування надати характеристику конкурентних переваг для трьох найбільших готелів чи ресторанів міста.
3. Визначитися із конкурентними перевагами кожного підприємства, надати їх обґрунтування.
4. Запропонувати стратегію проникнення на ринок готельних чи ринок ресторанних послуг для нового учасника.
5. Оформити отримані дані у вигляді звіту із покроковим описом дій та подальшим завантаженням у систему Moodle.

Структура звіту пропонується наступна:

- коротка характеристика міста та факторів, які визначають специфіку закладів розміщення чи закладів харчування;
- перелік інтернет-ресурсів на яких здійснювалося аналітичне дослідження;
- характеристика закладів розміщення (закладів харчування) за формою (табл. 6.2).
- характеристика web-сайту закладу, його переваг та недоліків;
- характеристика конкурентних переваг на ринку найбільших учасників ринку, їх сильних та слабких сторін;
- стратегія проникнення на ринок.

Таблиця 6.2 - Характеристика закладів розміщення (харчування) у місті

Назва закладу	Юридична адреса	web-сайт, контактні данні для звязку	Кількість номерів	Вартість номерів	Характеристика додаткових послуг

6. Дискусійне обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів дослідження.

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА 7 РЕАЛІЗАЦІЯ HR-СТРАТЕГІЇ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ПІДПРИЄМСТВА ІЗ ВИКОРИСТАННЯМ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ

Мета: опанування навичок управління кадровим потенціалом готельно-ресторанного підприємства із використанням Інтернет-технологій.

Хід роботи:

1. Спираючись на вихідні данні (табл. 7.1) виконати оцінку на основі аналізу рекрутингових ресурсів мережі Інтернет (jobs.ua, rabota.ua, work.ua, ua.jooble.org) ринку праці персоналу для готельно-ресторанного бізнесу у певному місті.

Таблиця 7.1 Вихідні данні для оцінки ринку праці персоналу для готельно-ресторанного бізнесу

Варіант	Місто	Вакансія
1	Дніпро	Офіціант
2	Харків	Хостес
3	Хмельницький	Управляючий готелем
4	Рівне	Покоївка
5	Київ	Бармен
6	Маріуполь	Повар
7	Суми	Консьєрж
8	Запоріжжя	Офіціант
9	Полтава	Адміністратор ресторану
10	Херсон	Шеф-кухар
11	Львів	Сомельє
12	Ужгород	Аніматор
13	Миколаїв	Сушист
14	Чернігів	Кондитер
15	Дніпро	Піццейола

2. На основі вивчення вакансій, розміщених на рекрутингових ресурсах мережі Інтернет, сформувавши оголошення про пошук персоналу для готельно-ресторанного бізнесу (вакансія зазначена у даних табл. 7.1).
3. Скласти власне резюме та підготувати його до розміщення на сайті рекрутингового ресурсу мережі Інтернет.
4. Оформити отримані дані у вигляді звіту із покроковим описом дій та подальшим завантаженням у систему Moodle.

Структура звіту пропонується наступна:

- кількість вакансій в сфері готельно-ресторанного бізнесу міста за добу, за тиждень, за місяць (представити у вигляді графіку) у розрізі рекрутингових ресурсів мережі Інтернет;
 - основні професії, затребувані на ринку та пропонований рівень оплати праці за ними;
 - заповнена кадрова пропозиція;
 - резюме студента.
5. Дискусійне обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів дослідження.

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА 8

АНАЛІЗ ТА ПРОГНОЗУВАННЯ ОСНОВНИХ ПАРАМЕТРІВ

ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА ІЗ

ВИКОРИСТАННЯМ ЕЛЕКТРОННИХ СИСТЕМ

Мета: опанування навичок управління готельно-ресторанним підприємством із використанням прийомів прогнозування та аналізу результатів його діяльності.

Хід роботи:

1. Відповідно до вихідних даних (табл. 8.1) виконати із застосуванням можливостей MS Excel розрахунок щомісячної кількості гостей готелю, кількості гостей за рік, показника завантаженості номерного фонду готелю.
2. Розрахувати із застосуванням можливостей MS Excel валовий дохід готельно-ресторанного бізнесу за рік та середньомісячний показник валового доходу.
3. Методом екстраполяції виконати прогнозування середнього завантаження номерного фонду готелю на січень наступного року. На основі отриманих показників виконати прогноз рівня валового доходу готельного підприємства.
4. На основі побудови лінії тренду із застосуванням можливостей MS Excel виконати прогноз на основі аналізу лінії тренду для кожної категорії номерів.
5. Оформити отримані дані у вигляді звіту із покроковим описом дій та подальшим завантаженням результатів у систему Moodle.

6. Дискусійне обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів дослідження.

Таблиця 8.1 - Вихідні данні аналізу та прогнозування основних параметрів діяльності готельного підприємства бізнесу

Категорія номерів	Місяці												К-ть номерів	Ціна, тис.грн	Завантаження	Дохід
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12				
Варіант 1																
SNGL	28	33	31	45	20	30	22	28	30	29	26	28	14	0,8		
DBL	40	32	39	22	25	28	20	21	23	40	38	42	10	1,2		
TWN	21	34	28	30	40	42	41	33	36	26	44	42	10	1,4		
TRPL	40	28	28	20	21	44	39	41	30	27	44	40	8	2,0		
Family studio	50	67	65	30	45	66	59	60	44	58	60	68	10	2,2		
Duplex	12	24	20	11	23	16	20	18	22	16	10	16	2	2,4		
President	5	8	4	9	10	2	9	3	11	8	8	12	2	3,3		
Разом																
Варіант 2																
SNGL	18	13	11	40	22	10	12	18	10	19	16	18	5	0,6		
DBL	10	12	19	22	15	18	20	11	13	10	18	22	5	1,0		
TWN	11	14	18	10	10	12	11	23	26	26	24	22	3	1,2		
TRPL	10	18	18	22	21	24	29	21	20	17	24	20	3	1,8		
Family studio	10	17	15	10	15	16	19	10	14	18	10	18	4	2,0		
Duplex	2	4	10	11	13	6	10	18	12	6	10	6	1	2,1		
President	1	2	4	2	6	2	4	3	2	4	4	6	1	2,4		
Разом																
Варіант 3																
SNGL	22	21	20	10	12	20	22	17	16	22	24	26	7	1,0		
DBL	18	18	18	20	18	18	20	21	22	20	18	20	7	1,2		
TWN	10	10	10	10	12	12	12	14	16	16	14	12	7	1,8		
TRPL	12	14	14	16	16	14	16	18	18	16	14	10	2	2,2		
Family studio	5	6	6	8	8	6	6	10	8	8	10	10	2	2,6		
Duplex	2	4	4	4	7	6	8	8	8	6	10	6	2	3,3		
President	2	2	4	2	4	2	4	4	2	6	6	6	2	4,0		
Разом																
Варіант 4																
SNGL	28	22	28	24	28	30	32	28	20	29	26	28	15	1,6		
DBL	20	12	21	12	18	18	22	24	26	20	28	20	15	2,0		
TWN	11	14	18	10	10	12	11	23	26	26	24	22	23	2,2		
TRPL	10	18	18	22	21	24	29	21	20	17	24	20	23	2,8		
Family studio	10	17	15	10	15	16	19	10	14	18	10	18	24	3,0		
Duplex	12	14	10	21	23	16	10	14	22	26	20	16	11	3,1		
President	5	5	8	8	8	8	4	8	8	4	4	6	2	4,4		
Разом																
Варіант 5																
SNGL	8	12	11	14	15	13	14	16	11	10	14	14	15	1,6		
DBL	10	12	11	12	8	8	12	14	16	10	11	10	15	2,0		
TWN	11	14	18	10	10	12	11	23	16	11	14	12	22	1,2		
TRPL	10	8	8	12	11	14	9	11	10	7	14	10	30	1,8		
Family studio	10	17	15	10	15	16	19	10	14	18	10	18	15	2,0		
Duplex	12	14	10	21	23	16	10	14	22	26	20	16	15	3,1		
President	13	4	6	6	11	9	11	10	9	9	10	11	10	4,0		
Разом																

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2 РЕАЛІЗАЦІЯ ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ІЗ ЗАСТОСУВАННЯМ ПРОГРАМНОГО ПРОДУКТУ SERVIO

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА 9 БАЗОВІ ПОНЯТТЯ РОБОТИ У ПРОГРАМНОМУ СЕРЕДОВИЩІ SERVIO HMS

Мета: ознайомлення із інтерфейсом програмного продукту SERVIO HMS, опанування ключових інструментів та понятійних категорій програми.

Хід роботи:

1. Ознайомлення із інтерфейсом програмного продукту, порядком авторизації та межами доступу співробітників готелю до мережевих даних та даних конкретного готельного підприємства. Робота відбувається із наданими індивідуально кожному ЗВО логіном та паролем для входу до програмного продукту (рис. 9.1).



Рис. 9.1 - Вхід до програмного середовища SERVIO HMS

У випадку роботи ЗВО у комп'ютерному класі ДоНУЕТ використовується посилання для входу http://192.168.89.253/SERVIO_HMS/Login.aspx.

У випадку віддаленої чи дистанційної роботи ЗВО використовується посилання для входу http://donnuet.ddns.net:37380/SERVIO_HMS/Login.aspx.

2. Ознайомлення із ключовими позначеннями та скороченнями програмного продукту SERVIO HMS, глосарієм, програмним інтерфейсом та основними модулями, які дозволяють реалізовувати основні етапи гостьового циклу (рис. 9.2).

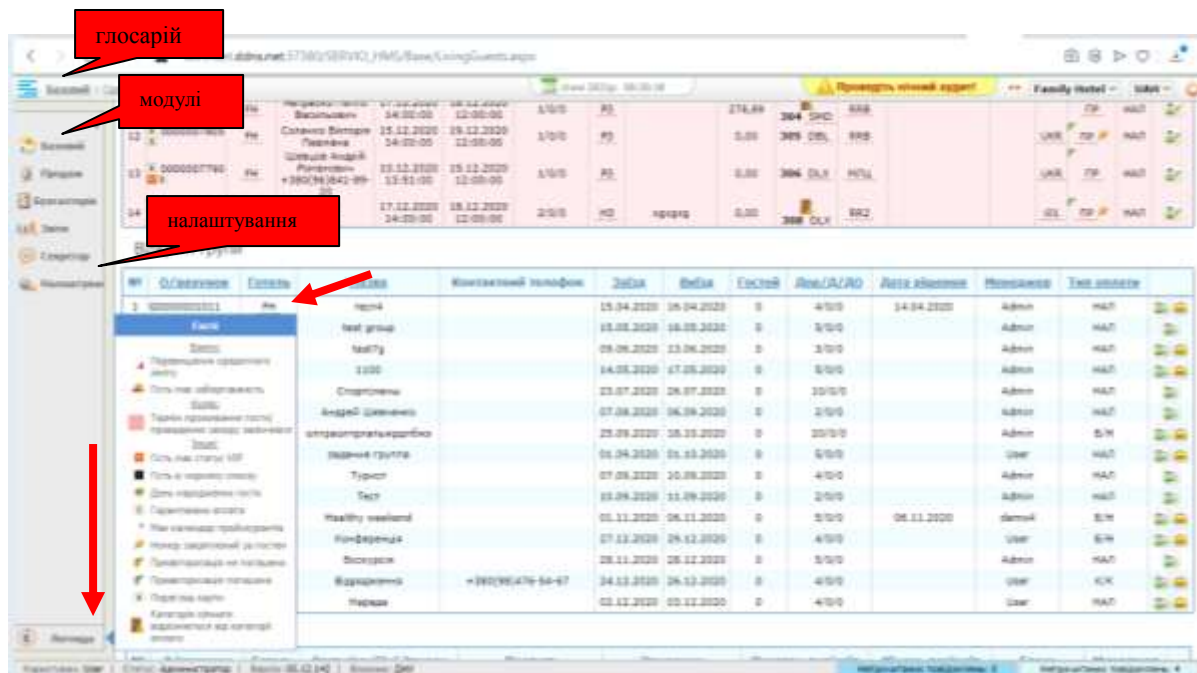


Рис. 9.2 - Базові налаштування інтерфейсу програмного середовища SERVIO HMS

3. Робота із основними модулями програмного середовища SERVIO HMS, їх підмодулями та функціоналами, які забезпечуються через їх використання.

4. Надання детальної характеристики функціональних можливостей модулів та підмодулів програмного середовища SERVIO HMS. Робота відбувається відповідно до індивідуальних варіантів, які надаються кожному ЗВО викладачем відповідно до порядкового зомеру ЗВО у журналі академічної групи.

Таблиця 9.1 - Індивідуальні варіанти для виконання дослідження

№ варіанту	Назва базового модуля	Назва базового підмодуля
1.	Продаж	Послуги та заходи
2.	Базовий	Номери, бронювання,
3.	Бухгалтерія	Компанії
4.	Секретар	Готельні служби, довідники
5.	Базовий	Бронювання, заходи
6.	Звіти	Гості, оперативні звіти
7.	Секретар	Завдання, бюро знахідок
8.	Базовий	Головна, номери
9.	Продаж	Рекламний редактор
10.	Секретар	Диспетчер завдань, броні
11.	Продаж	Обмеження продажу, статистика
12.	Секретар	Трансфери, готельні служби
13.	Базовий	Журнал, заходи
14.	Секретар	Завдання, броні, які потребують вирішення
15.	Продаж	Статистика, умови

5. Складання звіту про виконане дослідження відповідно до наступної логіки із подальшим завантаженням результатів у систему Moodle.:
 1. Загальна характеристика інтерфейсу програми (модуля та підмодуля);
 2. Характеристика функціональних можливостей модуля та підмодуля;
 3. Частина циклу обслуговування яка виконується через модуль та підмодуль;
 4. Переваги та недоліки, які має модуль (елемент) ля забезпечення якості надання готельних послуг.
6. Дискусійне обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів дослідження.

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА 10 БРОНЮВАННЯ НОМЕРІВ У ПРОГРАМНОМУ СЕРЕДОВИЩІ SERVIO HMS

Мета: опанування студентами навичок роботи у програмному продукті SERVIO HMS, відпрацювання навичок роботи із Базовим модулем програми для реалізації задач бронювання.

Хід роботи:

1. Ознайомлення із роботою модулю «Базовий» програмного середовища SERVIO HMS.

Передбачається, що виконання функції бронювання номеру у готелі можливо двома способами:

- 1) через використання модулю «Базовий» → підмодулю «Бронювання» та кнопки «Нове бронювання» (рис. 10.1)



Рис. 10.1 - Бронювання номеру у програмному середовищі SERVIO HMS із використанням модулю «Базовий» та підмодулю «Бронювання»

2) через використання модулю «Базовий» → підмодулю «Номери» та кнопки «Нове бронювання» біля конкретного номеру (рис. 10.2)

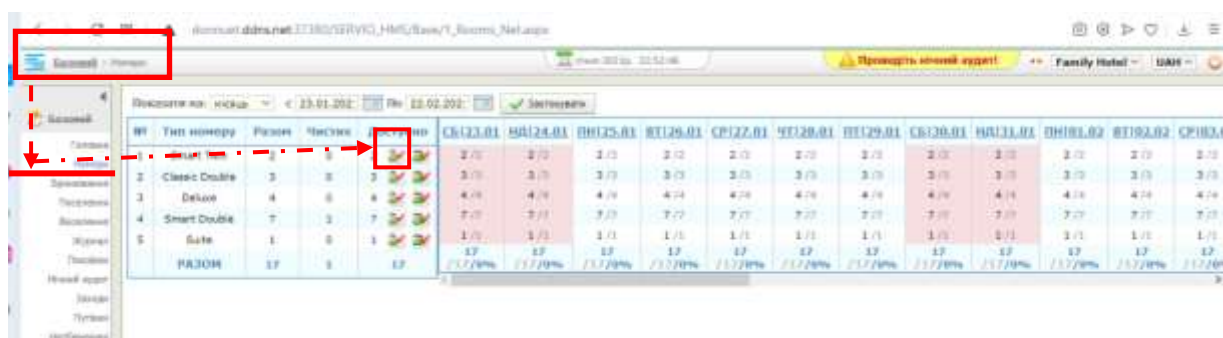


Рис. 10.2 - Бронювання номеру у програмному середовищі SERVIO HMS із використанням модулю «Базовий» та підмодулю «Номери»

2. Заповнення реєстраційної карти клієнта відповідно до індивідуального варіанту, наведеного у табл. 10.1.

Таблиця 10.1 - Вихідні умови виконання завдання з бронювання номерів

№ З/п	ПІБ гостя	Тип номеру	Кількість ночівель
1.	Романов Сергій Геннадійович	Smart Twin 201	5
2.	Нетребко Перто Васильович	Smart Twin 301	6
3.	Сергієнко Роман Олексійович Сергієнко Валентина Петрівна	Classic Double 207	7
4.	Шевчук Васирина Олексіївна	Classic Double 206	4
5.	Іванова Катерина Григорівна Іванов Сегрій Сергійович	Classic Double 307	4
6.	Петруняк Олексій Романович	Classic Double 308	7
7.	Волкова Світлана Олександрівна Волкова Наталія Геннадіївна	Smart Double 203	4
8.	Шевченко Тетяна Ростиславівна	Smart Double 204	4
9.	Третяк Віталіна Андріївна	Smart Double 304	3
10.	Романенко Тетяна Власівна Романенко Андрій Сергійович	Deluxe 306	2
11.	Таміліна Валентина Петрівна	Deluxe 207	5
12.	Шевцов Андрій Романович	Deluxe 308	4
13.	Тригубов Ігор Сергійович Трегубова Валентина Валентинівна	Smart Double 205	7
14.	Матукова Ганна Пертрівна Матуков Михайло Миколайович	Smart Double 202	5
15.	Шаповал Сергій Львович Каретіна Карина Олексіївна	Smart Double 303	4

Реєстраційна карта клієнта заповнюється у всіх полях позначених як обов'язкові. Виконується підтвердження броні відповідно до координат клієнта. Реєстраційна карта передбачає можливість інтеграції фото та скан-копій документів клієнта (рис. 10.3).

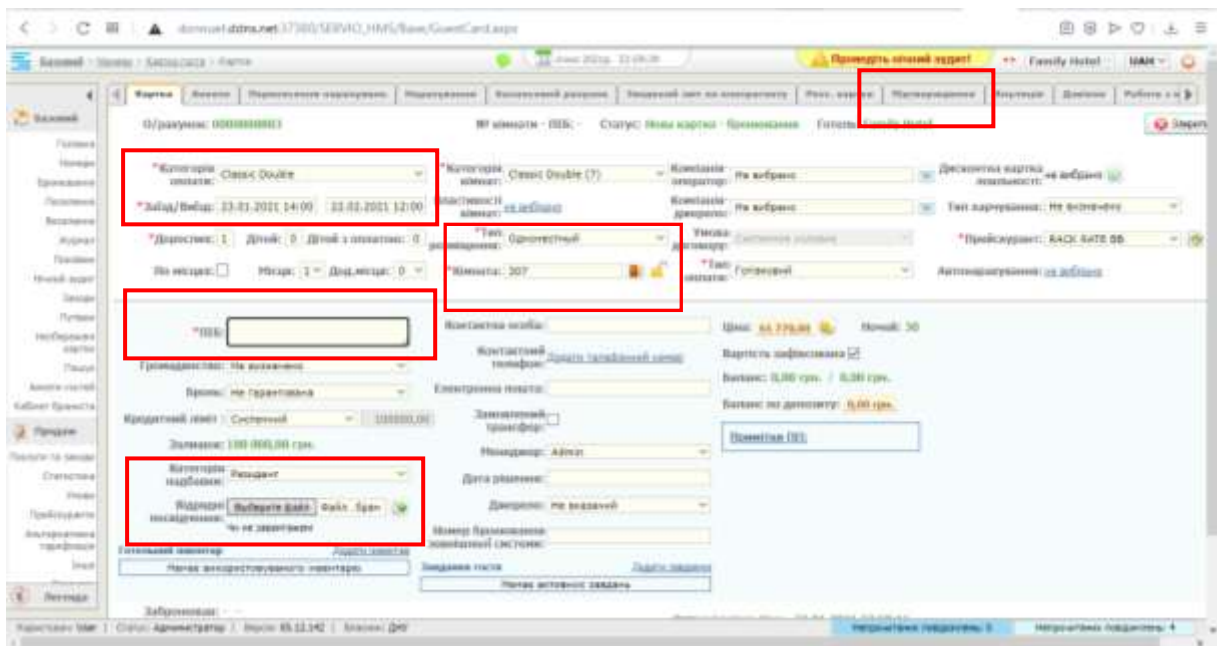


Рис. 10.3 - Реєстраційна карта клієнта у програмному середовищі SERVIO HMS

3. Після завершення бронювання номеру у готелі одним із зазначених способів (рис. 10.1 та рис. 10.2) та заповнення реєстраційної карти (рис. 10.3), ЗВО повинен розглянути можливості анулювання броні через використання зазначених функціоналів, а також можливості відновлення броні (для випадку, коли клієнт готелю змінив свої наміри щодо відміни бронювання).
4. Складання звіту про виконане дослідження відповідно до наступної логіки із подальшим завантаженням результатів у систему Moodle:

Частина 1.

1. бронювання номеру у готелі відповідно до заданих умов (табл. 10.1);
2. сформувати картку клієнта та внести у неї всю необхідну інформацію;
3. виконати підтвердження броні;
4. заповнити реєстраційну карту клієнта із інтеграцією скан-копій документів які засвідчують особу клієнта;

Частина 2.

1. анулювати бронь клієнта та перевірити її підтвердження;
 2. відновити бронь клієнта;
5. Дискусійне обговорення у академічній групі студентів результатів виконання операцій бронювання.

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА 11 ПОСЕЛЕННЯ У ГОТЕЛІ ІЗ ВИКОРИСТАННЯМ ПРОГРАМНОГО СЕРЕДОВИЩА SERVIO HMS

Мета: відпрацювання навичок роботи із Базовим модулем програми SERVIO HMS для реалізації задач поселення клієнтів у готель із попереднім бронюванням та шляхом вільного поселення.

Хід роботи:

1. Відповідно до сформованої броні номеру у ході виконання лабораторної роботи №10, виконати поселення клієнта у готель.

При виконанні лабораторної роботи слід врахувати, що поселення може бути двох видів: вільне поселення без попереднього бронювання та поселення попереднього заброньованих номерів. Також поселення можна провести у відповідному розділі базового модулю, або через «шахматку». Розглянути та реалізувати у лабораторній роботі доцільно обидва варіанти:

1) Для виконання поселення переходимо до Базового модулю в розділ поселення:

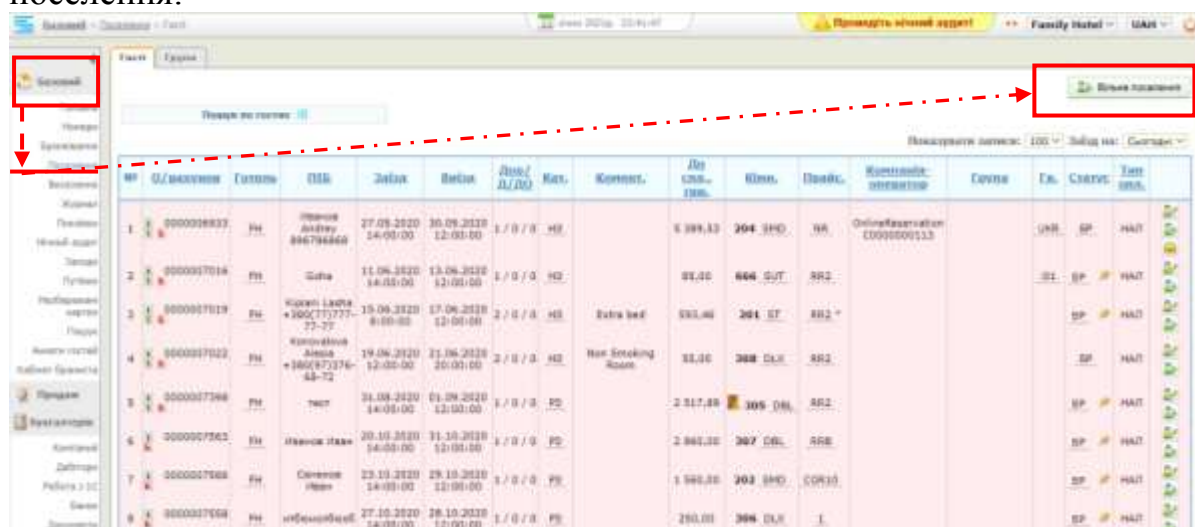


Рис. 11.1 - Поселення клієнта у готель із використанням можливостей модулю «Базовий» програмного середовища SERVIO HMS

- «Поселення без бронювання (вільне поселення), для цього натискаємо відповідну кнопку, що виділена на рис. 11.1.

2) При поселенні по попередньому бронюванню, спочатку потрібно знайти відповідну бронь в списку бронювань. По замовчуванню список містить бронювання (статус «Бронирование») по яким дата заїзду вже настала. Знайти потрібне бронювання, можна візуально, переглянувши список. Зверніть увагу, що на список впливають параметри «Заїзд на», по замовчуванню на сьогодні, кількість записів на сторінку, також порядок посилання на сторінки» [9].

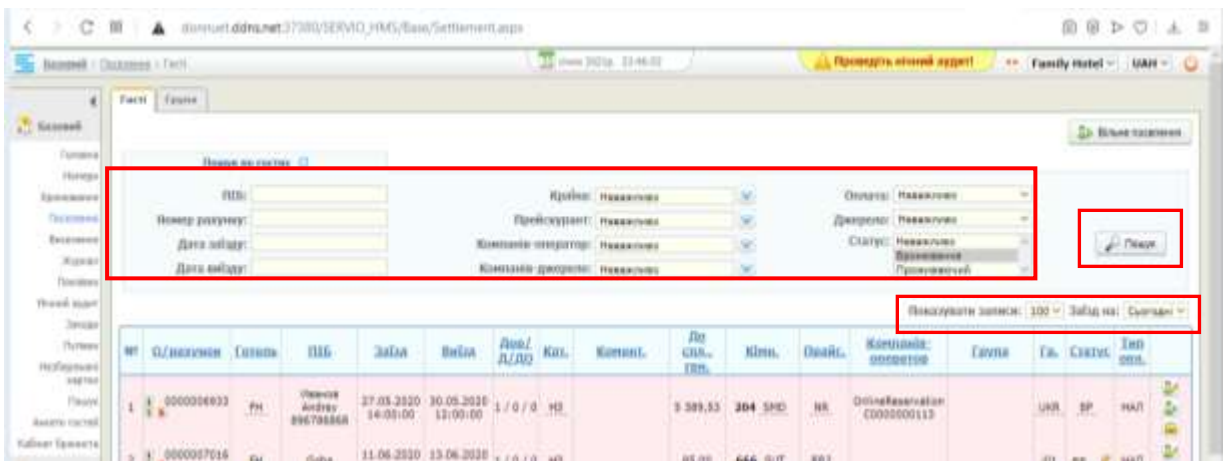


Рис. 11.2 - Поселення клієнта у готель із використанням можливостей системи пошуку

- «Для детального пошуку розгорніть «Пошук по гостям», як показано вище на рис. 11.2, та заповніть ті поля, по яким відома інформація: дати заїзду, ПNB, компанія, номер особового рахунку (номер счета). Останній є і номером бронювання.

- Після знаходження потрібного бронювання у відповідному рядку натискаємо кнопку поселити, яка відкриє потрібну картку гостя.

- В картці гостя можемо відкоригувати або внести початково (вільне поселення): дані з ПNB для основного гостя по цій картці, дати проживання, кількість гостей (дорослі, діти, та скільки з дітей за гроші), та кількість місць основних та додаткових, номер кімнати, прейскурант, тощо.

- При виборі компанії, слід звернути увагу, що компанія оператор, це компанія з якою договір з готелем, і можливо слід додатково вибрати «Условие договора», по замовчуванню системне, після чого програма вибере прейскурант, що відповідає компанії-оператору, умові, та типу оплати.

- Завершити процес поселення потрібно натисненням кнопки «Завершити поселення» внизу картки.

- Вказуємо анкетні дані (ПNB, дата народження,...), та натискаємо «Додати».

- Після цього можна додати документ, заповнивши ПNB з анкети, відповідною кнопкою, дані по документу, номер, серію. Та зберігаємо, кнопкою «Зберегти» [9].

4. Складання звіту про виконані операції (реалізувати обидві можливості поселення) із подальшим завантаженням результатів у систему Moodle.

6. Дискусійне обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів виконання операцій поселення.

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА 12 ВИКОНАННЯ РОЗРАХУНКОВИХ ОПЕРАЦІЙ ТА РОБОТА ІЗ КАСОЮ У ПРОГРАМНОМУ СЕРЕДОВИЩІ SERVIO HMS

Мета: відпрацювання навичок роботи із касою у програмі SERVIO HMS для реалізації розрахункових операцій за надані послуги розміщення у готелі.

Хід роботи:

1. Відповідно до здійснених у ході виконання лабораторних робіт №10 та 11 операцій бронювання, реєстрації та поселення клієнтів у готель, виконати розрахункові операції за надані послуги.

Слід враховувати, що оплата проводиться лише через рахунок на оплату. Оскільки у попередніх лабораторних роботах рахунок на оплату не був створений, то спочатку створюємо рахунок, потім в картці рахунку проводимо оплату.

- Для створення рахунку потрібно перейти до вкладки “Нарахування”, ця вкладка присутня в картці гостя, компанії, групи, картці заходів та цільових рахунків. Розглянемо створення рахунку в картці гостя (рис. 12.1):

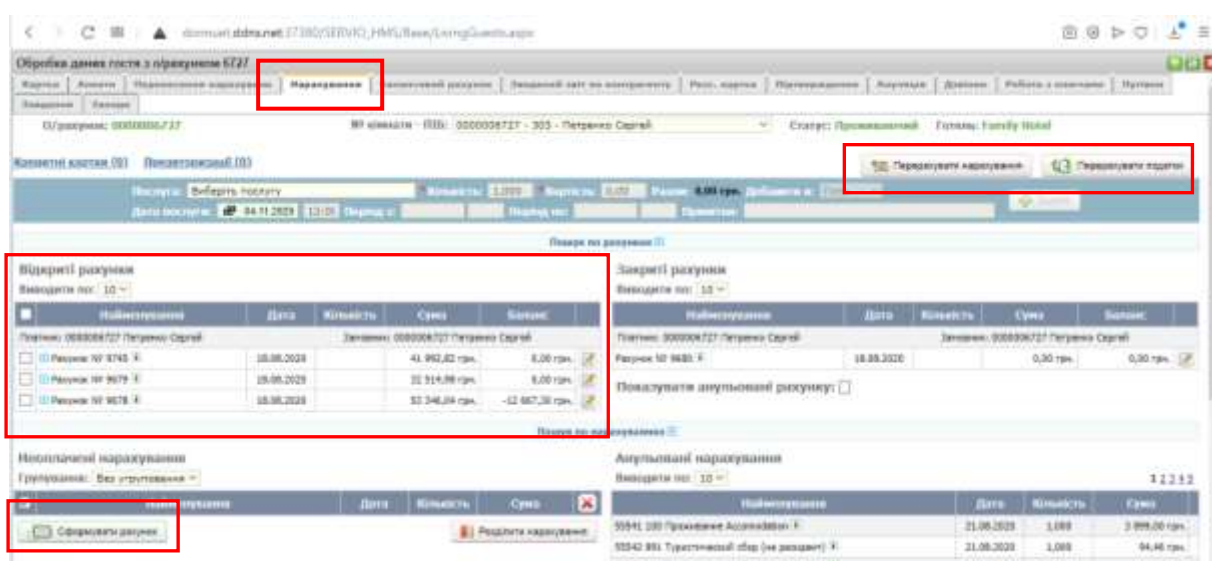


Рис. 12.1 - Створення рахунку клієнта в умовах програмного середовища SERVIO HMS

- Щоб створити новий рахунок, потрібно натиснути кнопку «Сформувати рахунок». При створенні рахунку до нього будуть включені вибрані нарахування та інші рахунки. По замовчуванню вибрані всі несплачені нарахування.

- Формування нового рахунку відбувається в окремій картці рахунку (рис. 12.2).

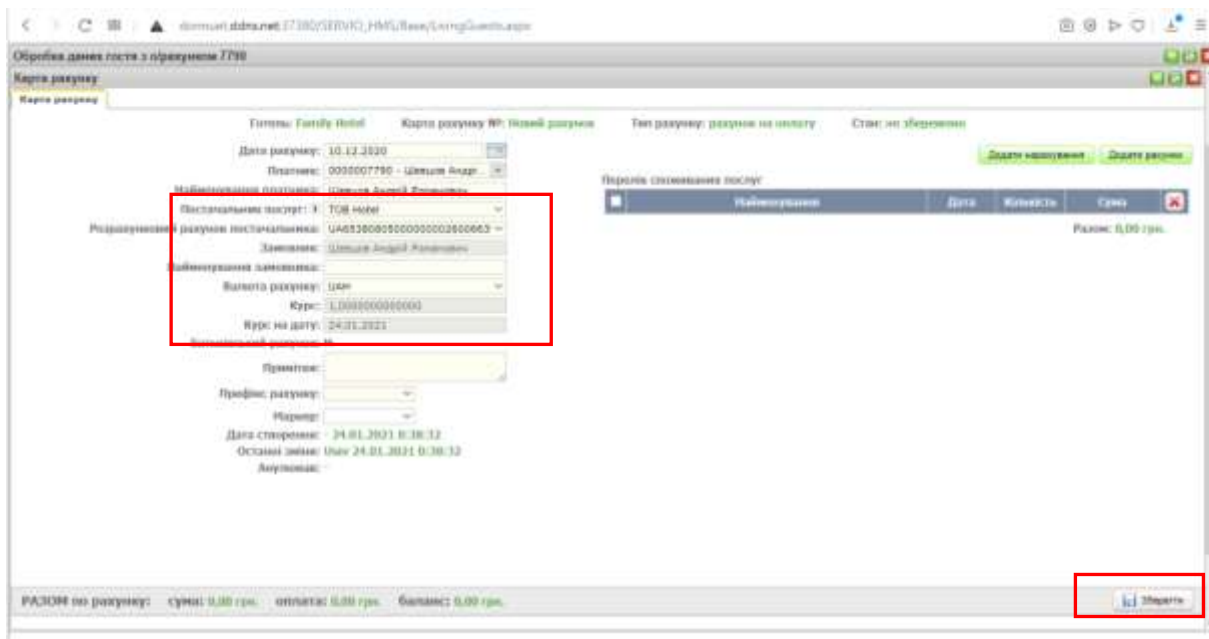


Рис. 12.2 - Картка рахунку клієнта в умовах програмного середовища SERVIO HMS

- «Слід звернути увагу на наступні поля в картці рахунку: валюта, платник, постачальник, розрахунковий рахунок. Ці поля після створення рахунку не змінюються! В залежності від вибраних значень, можуть бути доступні різні каси для проведення оплат, оскільки будуть вибиратися каси із такими ж валютою та постачальником.

- Платник — це поле вказує на того хто платить. Платник по замовчуванню той же, що й замовник, наприклад, той самий гість. Платником може виступати:

- Гість.
- Група; наприклад, розраховується представник групи за кілька рахунків тієї ж групи, можливо від різних гостей. Часто рахунки на групу потім включають в один спільний рахунок де платником може виступати компанія.
- Компанія; Рахунок на компанію, типово використовують для оплати по безготівковому типу оплати.
- Картка заходу. Використовується при оформленні рахунку для оплати проведення різних заходів, наприклад оренда конференц-залу.
- Цільовий рахунок. Платником цільовий рахунок вибирають в двох випадках: спеціальний цільовий рахунок, що відповідає боржникам та при оформленні рахунків із послугами клієнтам, що не проживають в даний момент в готелі, наприклад послуга друку копії документу не гостю, тощо» [9].

- «При виборі платника, чи компанії постачальника зі списку, працює фільтр та автопідбір по першим літерам.

- Платник: в списку платників зверніть увагу на те, що в списку спочатку вказані особовий рахунок потім назва платника. Особові рахунки вказані в наступному порядку: гості (без першої літери перед цифрами), групи (літера «G», перед особовим рахунком), компанії (особовому рахунку передує літера «С»), картка заходу (особовий рахунок починається з літери «А»), цільовий рахунок (особовий рахунок починається з літери «Р»).

- Потрібно вибрати в списку із типами оплат відповідний за назвою та касою. Скорочена назва каси після назви типу оплат в дужках. В залежності від налаштувань доступу, та вибраного робочого місця в момент входу до програми, список може відрізнятись.

- Після вибору типу оплати слід вибрати послуги з рахунку, за які буде проводитись оплата. По замовчуванню вибрані всі послуги без оплати.

- Під списком послуг, в полі «Сума оплати», вказана сума для повної оплати, вибраних послуг. В цьому полі можна вказати меншу суму, це буде часткова оплата.

- Завершити оплату слід натисканням кнопки «Сплатити», після чого програма дасть повідомлення про формування чеку оплати із вказаною сумою та типом оплати, погодившись в повідомленні із його формуванням процес оплати завершиться.

- Після повної оплати рахунку, останній потрібно закрити: закриття рахунку (не картки рахунку!) це відмітка про його статус, закрити можна тільки рахунок із нульовим балансом, тобто. Закрити рахунок слід в картці рахунку відповідною кнопкою «Закрити рахунок».

- У вкладці «Нарахування», рахунки ліворуч — відкриті, праворуч — закриті.

- Закриті рахунки можна відкрити, якщо картка гостя (для рахунків із замовником гість) не заблокована після виселення, наприклад. І провести повернення чи додати послугу й доплатити, якщо є потреба доплатити без створення нового рахунку» [9].

2. Після виконання розрахункових операцій виконати операцію системи готельного менеджменту «Закриття дня».

«У модулі «Базовий» відкриваємо підмодуль «Журнал» - в касах вибираємо касу, в типах оплат «Готівковий» та «Кредитна картка», ставимо галку «детально» і натискаємо кнопку «Застосувати» (рис. 12.3). Друкуємо касовий звіт.

Спускаємося вниз сторінки. «Робота з фіскальним реєстратором» - вибираємо «Каса» Натискаємо «Друк X звіту (при наявності ФР)». Звіряємо звіт і гроші в касі. * Натискаємо «Друк звіту по артикулах (при наявності ФР)» - роздрукується реалізація за день (виконуємо, якщо потрібно) В поле «Службовий винос» вносимо суму, що вилучається з каси і натискаємо «Винести гроші».

В полі «Коригування балансу» значення Баланс має дорівнювати нулю (якщо виноситься вся сума).

Знову друкуємо X звіт (при наявності ФР), перевіряємо що гроші винесено).

Натискаємо кнопку «Закрити зміну» - друкується «Z-звіт (при наявності ФР)» - його вклеюють в касову книгу» [9].

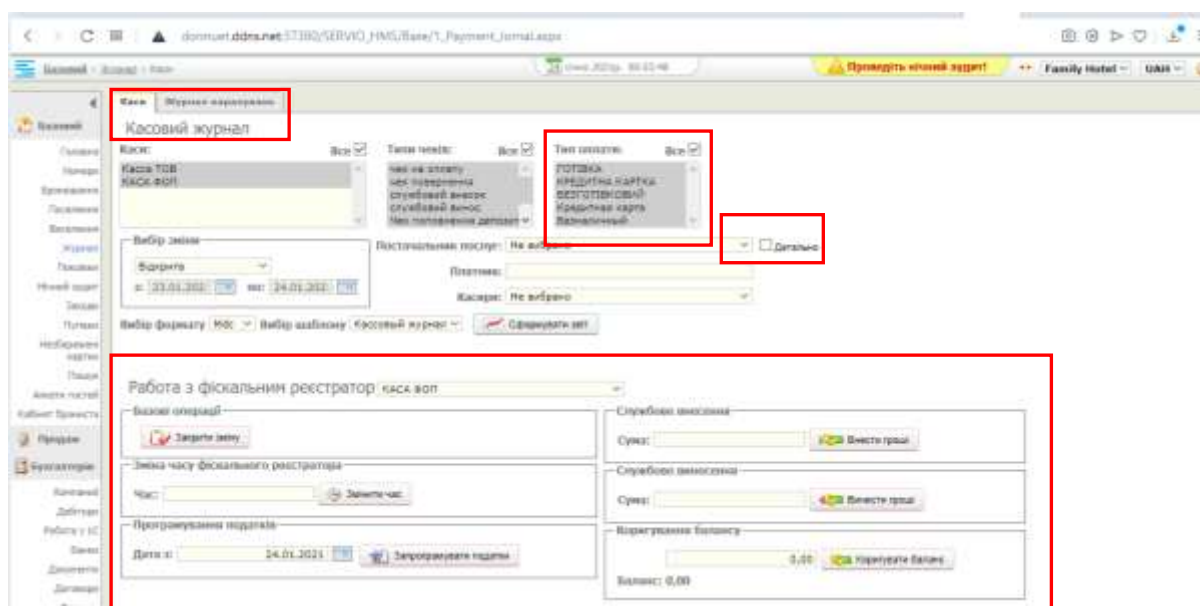


Рис. 12.3 - Робота із касою у програмному середовищі SERVIO HMS

3. Складання звіту про виконане дослідження із подальшим завантаженням результатів у систему Moodle.

4. Дискусійне обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів виконання розрахункових операцій та порядку закриття і оформлення касового звіту.

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА 13 ШАХМАТКА ТА ЇЇ ВИКОРИСТАННЯ ПРОГРАМНОМУ СЕРЕДОВИЩІ SERVIO HMS

Мета: опанування навичок реалізації основних етапів надання готельних послуг у програмному середовищі SERVIO HMS за допомогою інструмента «Шахматка».

Хід роботи:

1. Ознайомлення із будовою інструменту «Шахматка». Використання інструменту «Шахматка» у програмному середовищі SERVIO HMS дозволяє у режимі реального часу та у відділені періоди пацювати з картками гостя та заходами. Використовується при бронюванні, поселенні, виселенні та поточній роботі, наприклад, редагуванні чи оплаті.

- Щоб відкрити «шахматку», потрібно в «Базовому» модулі в розділі «Головний» вибрати вкладку «Шахматка 2.0» (рис. 13.1).

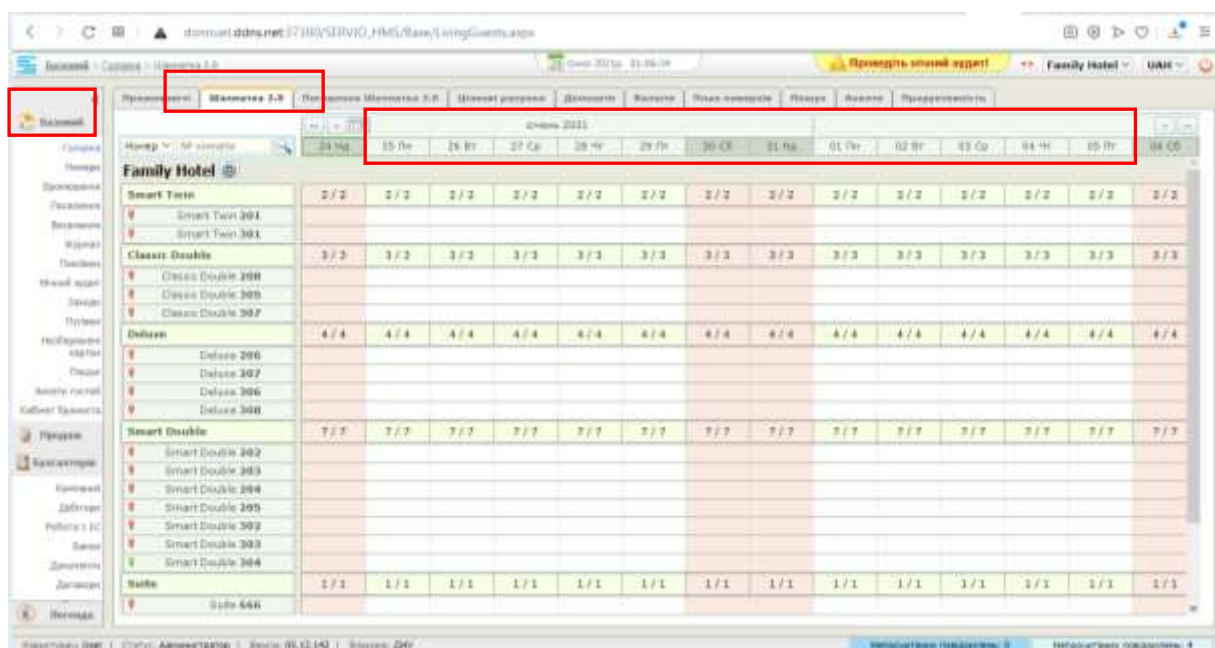


Рис. 13.1 - «Шахматка» як інтегрований інструмент у програмному середовищі SERVIO HMS

- В шахматці відображаються бронювання та проживання за вибраний період.

2. Виконати бронювання номеру на період, який дорівнює плюс місяць від дати проведенні лабораторної роботи (вихідні данні для бронювання прийняти із табл. 10.1). Поселити гостя на 1 добу, а потім анулювати бронь.

Для бронювання або поселення потрібно натиснути лівою кнопкою «миші», та не відпускаючи кнопки, протягнути праворуч до перетину з потрібною датою, та часом. Відпустити ліву кнопку. - Відкриється вікно з вибором завершальної дії, де можна уточнити дати, кількість осіб, місць.

Експрес-бронювання: буде внесена лише та інформація, що в скороченому діалоговому вікні. Поселити, Забронювати — відкриває повноцінну картку гостя, в якій можна завершити відповідну операцію стандартним способом (рис. 13.2).

3. Відновити через шахматку попередньо анульовану бронь та поселити гостя на 2 доби. Через одну добу виконати переселення гостя у інший номер (обирається вільний номер після прибирання).

- Для проведення поселення, виселення чи внесення змін в картку гостя слід виділити бронювання кліком лівої кнопки миші, та натиснути на бронюванні правою кнопкою миші. Далі слід вибрати потрібну дію, після чого відкриється картка гостя у відповідному режимі (редагування, поселення, виселення).

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА 14 РОБОТА ІЗ ГРУПАМИ КЛІЄНТІВ У ПРОГРАМНОМУ СЕРЕДОВИЩІ SERVIO HMS

Мета: опанування навичок реалізації основних етапів надання готельних послуг у програмному середовищі SERVIO HMS у випадку роботи із групами гостей.

Хід роботи:

1. Виконати бронювання номерів для групи гостей готелю відповідно до індивідуального варіанту, наведеного у таблиці 14.1.

Бронювання номерів для групи можна здійснити одним із трьох способів:

1) із використанням модулю «Базовий»→ підмодулю «Бронювання»→вкладки «Групи» (рис. 14.1):

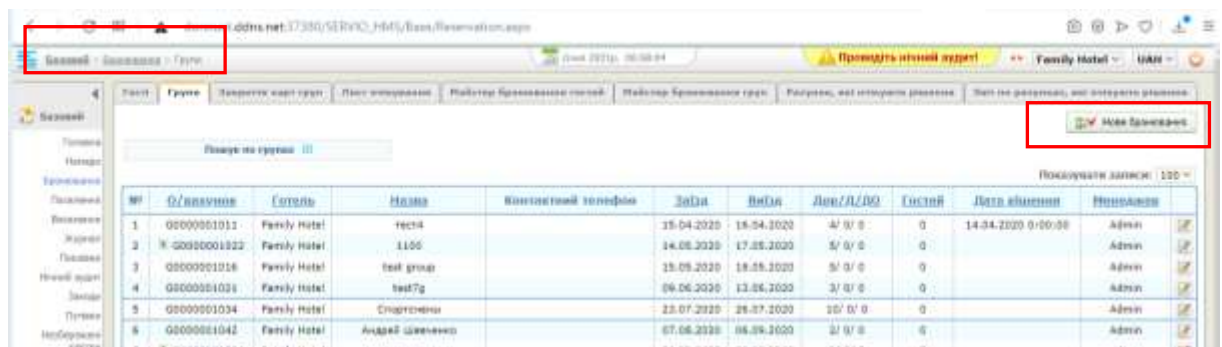


Рис. 14.1 - Бронювання групи із використанням модуля «Базовий» програмного середовища SERVIO HMS

2) із використанням модулю «Базовий»→ підмодулю «Номери»→значка «Групи» (рис. 14.2):



Рис. 14.2 - Бронювання групи із використанням модуля «Базовий» програмного середовища SERVIO HMS

Таблиця 14.1 - Вихідні умови виконання завдання бронювання номерів для групи гостей готелю*

№ З/п	Назва групи	Кількість гостей, в т.ч. дітей	Кількість ночей	Компанія-оператор	Компанія-джерело	Кількість номерів
1.	Екскурсія	4/0	2	"Запоріжжя. Платформа спільних дій"	"Запоріжжя. Платформа спільних дій"	2
2.	Конгрес АТП	6/0	3	АТ СК АХА Страхування	"ЕНГЕЛЬХАРТ СТП (УКРАЇНА)"	3
3.	Екскурсія-1	8/0	1	"ВОРЛД ОФ МАЙС"	"Акваліта-Тур"	3
4.	Зустріч клубу	5/1	3	"Акваліта-Тур"	"Акваліта-Тур"	2
5.	Ювілей	4/2	2	"АРТ-ЛЕКС ЛТД"	"АРТ-ЛЕКС ЛТД"	2
6.	Аудит	6/0	4	АТ СК АХА Страхування	АТ СК АХА Страхування	2
7.	Екскурсія-2	6/1	2	"ТРЕВЕЛ ПРОФЕШНЛ ГРУП"	"ТРЕВЕЛ ПРОФЕШНЛ ГРУП"	3
8.	Подорож	8/1	1	"Акваліта-Тур"	"ТРЕВЕЛ ПРОФЕШНЛ ГРУП"	4
9.	Родинна зустріч	5/1	3	«ВОЄВОДИНО ІВЕНТ»	«ВОЄВОДИНО ІВЕНТ»	3
10.	Конференція	7/0	2	ГО "ОДЕСЬКА ОБЛАСНА ОРГАНІЗАЦІЯ ВСА"	ГО "ОДЕСЬКА ОБЛАСНА ОРГАНІЗАЦІЯ ВСА"	4
11.	Івент-подія	6/0	2	«ВОЄВОДИНО ІВЕНТ»	«ВОЄВОДИНО ІВЕНТ»	3
12.	Весілля	8/2	2	"АРТ-ЛЕКС ЛТД"	"АРТ-ЛЕКС ЛТД"	5
13.	Тур вихідного дня	9/3	2	"ТРЕВЕЛ ПРОФЕШНЛ ГРУП"	"ТРЕВЕЛ ПРОФЕШНЛ ГРУП"	6
14.	Конгрес	8/0	4	"Запоріжжя. Платформа спільних дій"	"Запоріжжя. Платформа спільних дій"	4
15.	Аудит-2	7/0	5	ГО "ОДЕСЬКА ОБЛАСНА ОРГАНІЗАЦІЯ ВСА"	"ТРЕВЕЛ ПРОФЕШНЛ ГРУП"	6

* спільні умови для всіх варіантів: кредитний ліміт - користувацький, оплата - готівка, прейскурант RACK RATE; всі гості є резидентами України.

2. Заповнити реєстраційну картку групи враховуючи, що верхня її частина характеризує всю групу (рис. 14.3), а нижня частина - визначає умови проживання гостей та формує данні про них.

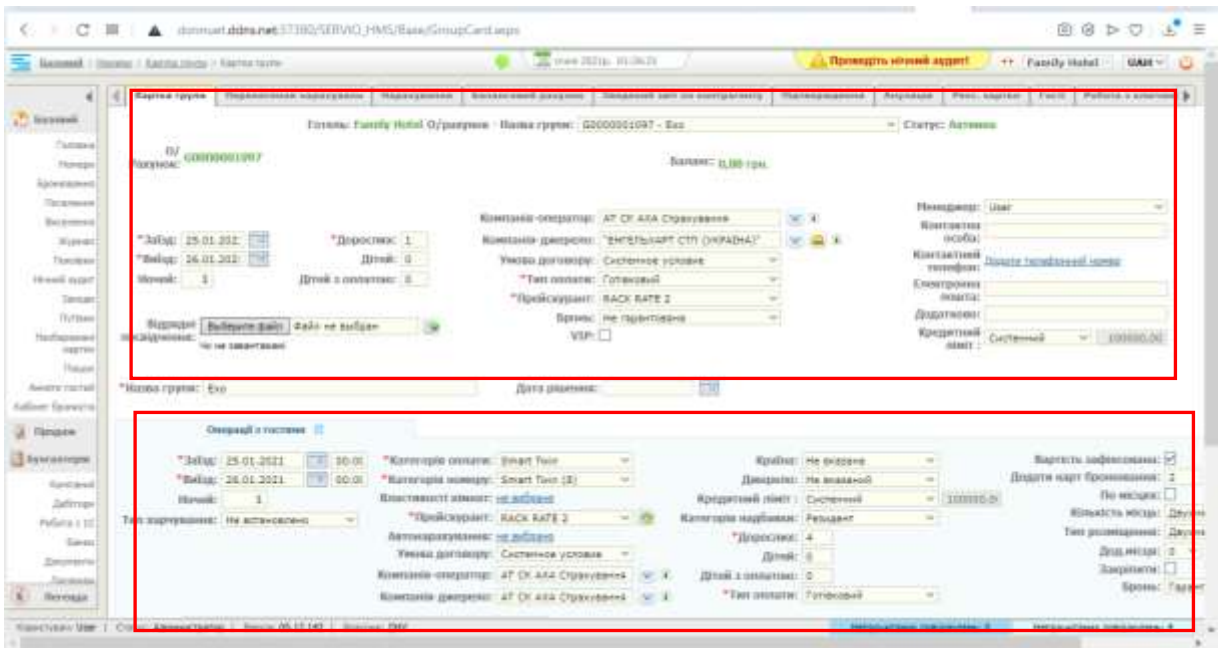


Рис. 14.3 - Реєстраційна картка групи в умовах програмного середовища SERVIO HMS

3. Виконати поселення групи відповідно до заданої у табл. 14.1 кількості номерів.
4. Сформуванню нарахування для групи, виконати формування рахунку та його оплату із дотриманням умови необхідності роздільного формування рахунків для всіх членів групи.
5. Із використанням шахматки виконати переселення одного із членів групи у номер аналогічного рівня.
6. Виконати виселення групи із повністю закритими рахунками.
7. Складання звіту про виконані операції із наданням послуг розміщення у готелі для групи із подальшим завантаженням результатів у систему Moodle
8. Дискусійне обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів виконання операцій із групою клієнтів у готелі.

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА 15 НАДАННЯ ОСНОВНИХ ТА ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ ГОТЕЛЮ ТА ЇХ ОРГАНІЗАЦІЯ В УМОВАХ ПРОГРАМНОГО СЕРЕДОВИЩА SERVIO HMS

Мета: опанування навичок організації надання основних та додаткових готельних послуг у програмному середовищі SERVIO HMS.

Хід роботи:

1. Виконати бронювання номеру відповідно до даних гостя, узагальнених у табл. 10.1 на умовах вільного поселення на одну добу, але при заповненні

карти гостя вказати додаткові завдання щодо прибирання номеру, побудки, послуг трансферу (умови студенком задаються самостійно).

2. Виконати формування, відповідно до заданих умов (табл. 15.1) завдання для покоївок щодо прибирання номеру використовуючи модуль «Базовий» → підмодуль «Покоївки» (рис. 15.1).

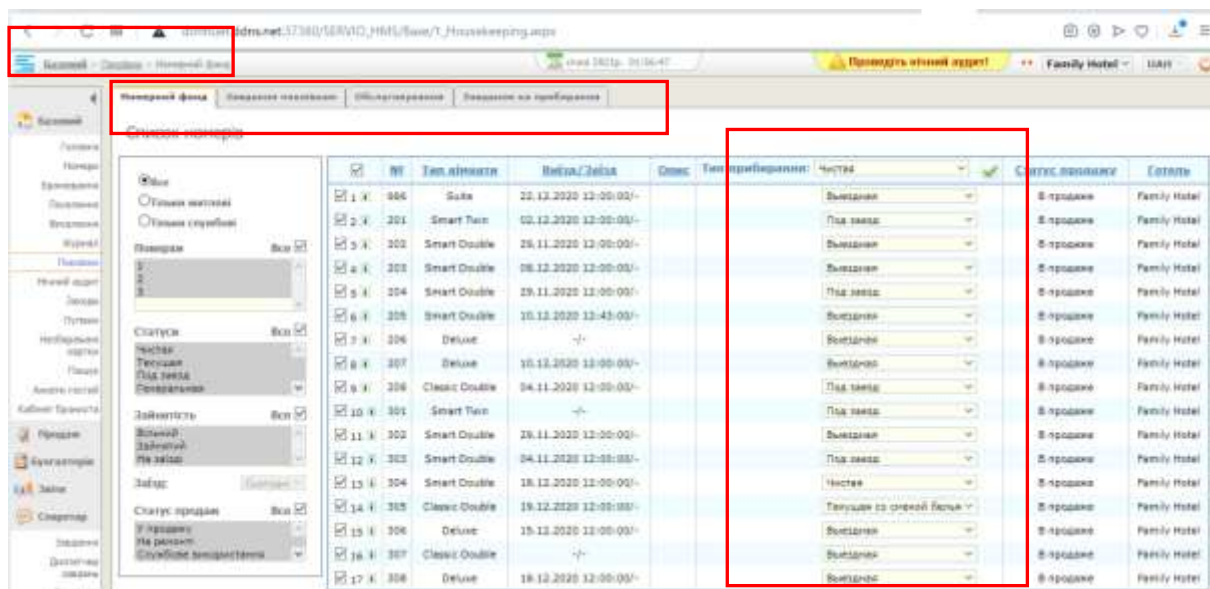


Рис. 15.1 - Формування завдань для надання послуг прибирання в умовах програмного середовища SERVIO HMS

Таблиця 15.1 - Вихідні умови надання завдань для реалізації основних та додаткових послуг у готелі

№ З/п	Тип номеру	Тип прибирання	Тип завдання
1.	Smart Twin 201	Поточне	Прибирання
2.	Smart Twin 301	Виїздне	Трансфер
3.	Classic Double 207	Під заїзд	Взаємодія з гостем
4.	Classic Double 206	Генеральне	Взаємодія з гостем
5.	Classic Double 307	Поточне із заміною білизни	Трансфер
6.	Classic Double 308	Поточне	Прибирання
7.	Smart Double 203	Виїздне	Трансфер
8.	Smart Double 204	Під заїзд	Прибирання
9.	Smart Double 304	Генеральне	Взаємодія з гостем
10.	Deluxe 306	Поточне із заміною білизни	Взаємодія з гостем
11.	Deluxe 207	Поточне	Трансфер
12.	Deluxe 308	Виїздне	Трансфер
13.	Smart Double 205	Під заїзд	Трансфер
14.	Smart Double 202	Генеральне	Взаємодія з гостем
15.	Smart Double 303	Поточне із заміною білизни	Взаємодія з гостем

3. Сформувані завдання для персоналу готелю (відповідно до його функціонального призначення та переліку посадових обов'язків). Поставити відмітку про його виконання.

4. Виконати моніторинг стану номерів відповідно до поставлених завдань персоналу.
5. Виконати моніторинг виконання додаткових послуг, які поставлені гостем. Виставити відмітки про їх виконання.
6. Складання звіту про виконані операції із надання основних та додаткових послуг у готелі із подальшим завантаженням результатів у систему Moodle
7. Дискусійне обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів виконання операцій із надання основних та додаткових послуг у готелі.

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА 16 СТВОРЕННЯ КОНГРЕСНИХ ТА ІВЕНТ-ЗАХОДІВ В УМОВАХ ПРОГРАМНОГО СЕРЕДОВИЩА ТА SERVIO HMS ЇХ ОРГАНІЗАЦІЙНИЙ СУПРОВІД

Мета: опанування навичок організації надання додаткових івент та конгресних послуг готелю у програмному середовищі SERVIO HMS.

Хід роботи:

1. Виконати завдання із створення івент чи конгресного заходу у готельному підприємстві (відповідно до індивідуального варіанту, наведеного у табл. 16.1) із використанням двох способів:
 - 1) через можливості модулю «Базовий» → підмодулю «Заходи», вкладки «Додати заходи» чи «Пошук заходів» (рис. 16.1):

Об'єктовий код	Назва	Тип заходу	Готель	Локація	Початок заходу	Кінець заходу	Статус	Категорія заходу	Примітки	Вартість	Повідомлення	Код заходу	Тип заходу
400000040	Семінар	Конференція за годину	Family Hotel		11.04.2020 18:00:00	11.04.2020 22:00:00	Не заплановано		Адмін	2000,000	Conference Service		ГОТБНА
400000041	Семінар	Конференція за годину	Family Hotel		08.05.2020 18:00:00	08.05.2020 18:00:00	Не заплановано	Голов-к	Адмін	0,000	BACK RATE I		ГОТБНА
400000042	конференція	Конференція за годину	Family Hotel		09.07.2020 18:00:00	10.07.2020 00:00:00	Не заплановано	Примітка: Енергетична конференція	Адмін	400,000	Conference Service		ГОТБНА
400000043	Конференція	Конференція за годину	Family Hotel	кадетів	15.08.2020 18:00:00	20.08.2020 24:00:00	Не заплановано	Примітка: ПРОЦЕДУРА ГРУП	Адмін	90,000	Conference Service	наразі тільки адміністратор	ГОТБНА
400000044	Аксес	Конференція за годину	Family Hotel	Детальна інформація	03.12.2020 19:00:00	03.12.2020 22:00:00	Не заплановано		Адмін	0,000	Conference Service	Щоразу в четверний/п'ятницю/суботу/неділю, 22 години, 3 години для фізичної, чергової зміни	КК
400000045	Детальна інформація	Запис у розкладі	Family Hotel		05.12.2020 14:00:00	05.12.2020 17:00:00	Не заплановано		Адмін	0,000	Conference Service		ГОТБНА
400000046	Семінар	Конференція за годину	Family Hotel	Секційний нарада	13.12.2020 11:00:00	14.12.2020 0:00:00	Не заплановано		Адмін	0,000	Conference Service	Фізичні працівники не мають доступу до розкладу	ГОТБНА

Рис. 16.1 - Створення заходів в умовах програмного середовища SERVIO HMS із застосуванням програмного модуля «Базовий»

2) через можливості шахматки, тобто через Експрес-бронювання заходу (рис. 16.2) та застосування вкладки «Шахматка 2,0» чи «Погодинна шахматка»:

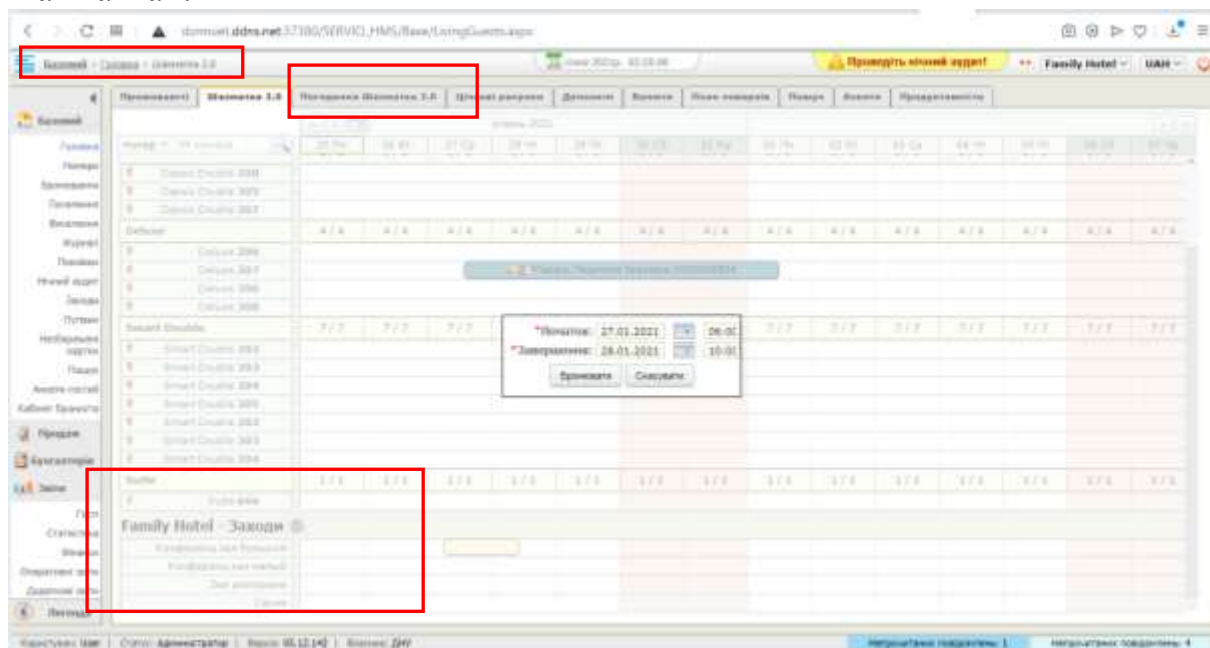


Рис. 16.2 - Створення заходів в умовах програмного середовища SERVIO HMS із застосуванням шахматки

Таблиця 16.1 - Вихідні умови для створення заходу у готелі

№ З/п	Назва заходу	Локація	Кількість гостей	Таймінг
1.	Весілля	Конференц зал малий	22	12.00-17.00
2.	День народження	Сауна	8	16.00-22.00
3.	Конференція	Конференц зал великий	55	10.00-14.00
4.	Конгрес науковців	Конференц зал великий	60	11.00-14.00
5.	Ювілей	Зал ресторану	25	17.00-22.00
6.	День народження	Зал ресторану	14	18.00-23.00
7.	Заручини	Зал ресторану	16	18.00-20.00
8.	Весілля	Конференц зал малий	30	16.00-21.00
9.	Ювілей	Сауна	12	20.00-24.00
10.	Поминки	Зал ресторану	30	14.00-16.00
11.	День народження	Сауна	10	19.00-21.00
12.	Конгрес науковців	Конференц зал великий	80	12.00-15.00
13.	Весілля	Зал ресторану	44	17.00-2200
14.	Співбесіди	Конференц зал малий	25	15.00-17.30
15.	Ювілей	Зал ресторану	35	19.00-24.00

2. Заповнити картку заходу (рис. 16.3) та відповідно до контексту заходу (визначається індивідуальним завданням, наведеним у таюд. 16.1), зазначити:
 - 2-3 завдання для проведення заходу: одне завдання має передувати заходу (наприклад, зустріч гостей та їх супровід до місця проведення заходу), друге

завдання має стосуватися проведення заходу (наприклад, подання під час конференцій у визначений час води для учасників);
 - потрібний інвентар, який буде відповідати контексту заходу та передбачати його наявність у готельному підприємстві (наприклад, додаткові стільці).

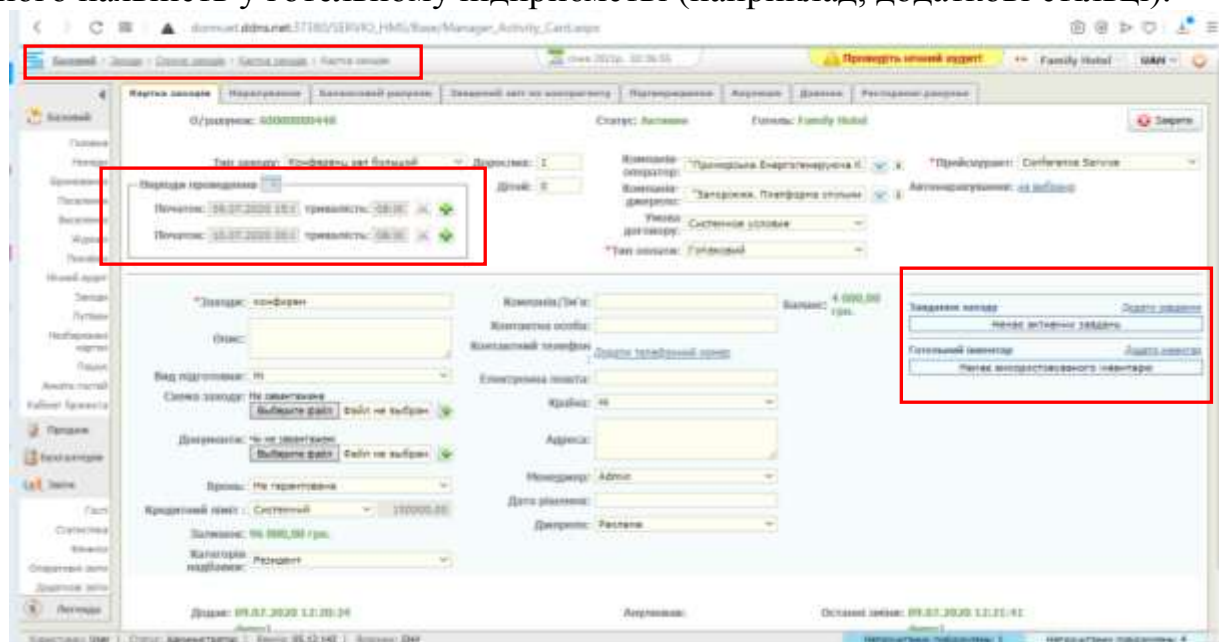


Рис. 16.3 - Реєстраційна картка заходу в умовах програмного середовища SERVIO HMS

3. Сформувані рахунок заходу відповідно до заданого преїскуранту та додаткових умов проведення.
4. Складання звіту про виконані операції із створення івент та когрнесних заходів у готелі із подальшим завантаженням результатів у систему Moodle
5. Дискусійне обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів виконання операцій із створення заходів у готелі.

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА 17 РЕАЛІЗАЦІЯ ФУНКЦІЙ ГОТЕЛЬНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ В УМОВАХ ПРОГРАМНОГО СЕРЕДОВИЩА SERVIO HMS

Мета: вивчення можливостей реалізації функцій менеджменту готельного підприємства із використанням програмного середовища SERVIO HMS.

Хід роботи:

1. Вивчення можливостей модулю «Звіти», «Продажі» та модулю «Секретар», а також їх підмодулів стосовно:
 - швидкого пошуку інформації про номерний фонд, гостей, компанії-партнери та фінансові і фіскальні установи;

- можливостей формування програми лояльності, маркетингових інструментів просування послуг;

- організації матеріально-технічного забезпечення готелю.

2. Формування аналітичного звіту щодо переваг та потенційних недоліків використання можливостей програмного продукту SERVIO HMS для реалізації функцій менеджменту готелю. вихідні данні для аналітичного дослідження наведено у табл. 17.1.

Таблиця 17.1 - Вихідні умови для дослідження функцій готельного менеджменту у програмному середовищі SERVIO HMS

№ З/п	Назва модуля	Назва підмодуля	Управлінська задача
1.	Секретар	Завдання	Створення завдання «Взаємодія з гостем»
2.	Продажі	Рекламний редактор	Створення рекламного повідомлення та банеру
3.	Секретар	Готельні служби	Додавання готельної служби
4.	Продажі	Розсилки	Нагадування про заїзд, користувацькі розсилки
5.	Секретар	Завдання	Створення завдання «Трансфер» (високий пріоритет)
6.	Продажі	Обмеження продажу	Створення заборони раннього бронювання для компанії
7.	Звіти	Гості	Звіт гостей за джерелами бронювання
8.	Секретар	Броні, які потребують вирішення	Вирішення броні компанії з предоплатою 01.10.2020
9.	Звіти	Гості	Звіт за преїскурантами з доходів
10.	Продажі	Альтернативна тарифікація	Створення акційної ціни у «низький» сезон
11.	Звіти	Статистика	Звіт по завантаженню готелю за рік
12.	Секретар	Броні, які потребують вирішення	Вирішення індивідуальної броні з 01.12.2020
13.	Звіти	Статистика	Звіт по завантаженню номерного фонду за категоріями за період
14.	Секретар	Бюро знахідок	Повернення речі
15.	Продажі	Альтернативна тарифікація	Створення ціни понеділка на наступний місяць

3. Складання звіту про виконані операції із реалізації основних функцій менеджменту у готелі із подальшим завантаженням результатів у систему Moodle.

4. Дискусійне обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів виконання операцій із реалізації функцій менеджменту у готелі.

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА 18

БАЗОВІ ХАРАКТЕРИСТИКИ МОЖЛИВОСТЕЙ SERVIO POS ДЛЯ УПРАВЛІННЯ РЕСТОРАННИМ БІЗНЕСОМ

Мета: вивчення можливостей автоматизації діяльності ресторанного бізнесу із використанням програмного середовища SERVIO POS.

Хід роботи:

1. Ознайомлення із програмним середовищем SERVIO POS та його функціональними можливостями для управління ресторанним бізнесом.

«Програма SERVIO POS - головний багатофункціональний інструмент, спеціально розроблений для автоматизації кафе, барів і ресторанів, мета якого, оптимізувати управління підприємством для отримання максимального прибутку. Програмний продукт SERVIO POS легко налаштовується під вимоги як невеликих точок громадського харчування, так і під великі мережі, розважальні та готельні комплекси або комбінати харчування з великою кількістю точок продажів.

В першу чергу програма SERVIO POS - це робоче місце для обслуговуючого персоналу. До нього підключається все необхідне обладнання і налаштовуються інтеграції з іншими програмними модулями системи автоматизації. Дозволяє вести облік і контроль продажів, обслуговування, допомагає оптимально розподіляє ресурси, мінімізує витрати, підвищує рівень сервісу, дозволяє організувати програму лояльності і контролювати її ефективність.

Функціональні можливості:

- максимально простий і зрозумілий інтерфейс;
- гнучкі налаштування під різні типи підприємств;
- робота із замовленнями (створення, обробка, закриття);
- функція поділу рахунків;
- наявність модифікаторів;
- налаштування роботи з різними типами оплат в тому числі змішана інтеграція зі спеціалізованим обладнанням;
 - контроль роботи персоналу;
 - захист від можливих махінацій з боку персоналу;
 - інтеграція з додатковими модулями;
 - багатомовність»
 - автоматичне зняття Z-звітів;
 - гнучка система застосування знижок;
 - ведення банкетів, попереднє формування рахунків, передоплата, вказівка черговості подачі страв тощо;
 - резервування столів, залів (при використанні SERVIO POS Reservation);
 - обмін даними із спеціалізованими програмами.

Доступні інтерфейси:

- фіскальні реєстратори і чекодруюче обладнання;
- програмний РРО;
- кухонні і інформаційні монітори;
- апарати з наливу напоїв;
- термінали самообслуговування;
- додаткові модулі системи: модуль для кухні, інформаційних дисплеїв, служби доставки;
- мобільні додатки ;
- СКУД;
- зв'язок з системою автоматизації готелів SERVIO HMS;
- наявність API-протоколу для інтеграції з модулем бронювання столів на сайті, системою лояльності» [1].

2. Для входу до системи SERVIO POS варто скористатися інструкцією, наведеною за посиланням <https://moodle.donnuet.edu.ua/mod/resource/view.php?id=19166>. Вхід здійснюється із використанням індивідуального паролю (табл. 18.1).

3. Після ознайомчого аналізу можливостей програмного середовища SERVIO POS надати характеристику модульного елемента програми відповідно до індивідуального варіанту вихідних даних (табл. 18.1).

Таблиця 18.1 - Вихідні умови для дослідження функцій модульного елемента програми SERVIO POS

№ З/п	Пароль для входу	Характеристика елемента
1.	30801	Робота із відкритими рахунками
2.	30802	Робота із відкритими рахунками
3.	30803	Місця надання послуг
4.	30804	Прейскурант
5.	30805	Робота із персональною картою
6.	30806	Монітор замовлень
7.	30807	Надання послуг
8.	30808	Робота із відкритими рахунками
9.	30809	Робота із відкритими рахунками
10.	30810	Місця надання послуг
11.	30811	Прейскурант
12.	30812	Робота із персональною картою
13.	30813	Монітор замовлень
14.	30814	Надання послуг
15.	30815	Місця надання послуг

Дана частина лабораторної роботи передбачає реалізацію наступної логічної послідовності дій:

- загальна характеристика інтерфейсу програми (модуля);
- характеристика функціональних можливостей модуля;

- переваги та недоліки, які має модуль (елемент);
- основи інтеграції із функціоналами програмного середовища SERVIO HMS.

4. Складання звіту про результати аналізу можливостей програмного середовища SERVIO POS із подальшим завантаженням результатів у систему Moodle.

5. Дискусійне обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів аналізу можливостей SERVIO POS, переваг та недоліків його модульних елементів.

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА 19 РОБОТА З КАСОЮ В УМОВАХ ПРОГРАМНОГО СЕРЕДОВИЩА SERVIO POS

Мета: опанування навичок роботи із касою ресторанного закладу в умовах використання програмного середовища SERVIO POS.

Хід роботи:

1. Відкриття касової зміни в умовах дійсного часу роботи із програмним середовищем SERVIO POS та із використанням паролю для входу, наведеного у табл. 18.1.

2. Виконання операцій роботи із касою:

1) закриття відкритих у попередньому касовому циклі рахунків клієнтів відповідно до індивідуальних варіантів (табл. 19.1) та наступних умов:

- додавання до вже відкритих рахунків (рахунків в роботі) нових позицій із меню кухні та бару (відповідають локації ресторанного закладу, визначеного вихідними даними);

- анулювання позицій меню із їх подальшим відслідковуванням через «Монітор замовлень»→ підмодуль «Відмови»;

- оплата відкритих рахунків готівковими коштами.

Таблиця 19.1 - Вихідні умови для роботи із касою в програмному середовищі SERVIO POS

№ 3/п	ПІБ гостя	Місце закриття рахунку	Місце відкриття рахунку	Кількість чеків
1.	Романов Сергій Геннадійович	Барна стійка 1	Лоббі-бар 3	1/ 450 грн.
2.	Нетребко Перто Васильович	Барна стійка 3	Лоббі-бар 1	2 / 780 грн. та 290 грн.
3.	Сергієнко Валентина Петрівна	Барна стійка 4	Лоббі-бар 8	2 / 780 грн. та 290 грн.
4.	Шевчук	Барна стійка 6	Лоббі-бар 9	2/ 440 грн. та 550

№ 3/п	ПІБ гостя	Місце закриття рахунку	Місце відкриття рахунку	Кількість чеків
	Василина Олексіївна			грн.
5.	Іванов Сегрій Сергійович	Барна стійка 11	Лоббі-бар 7	1/ 13000 грн.
6.	Петруняк Олексій Романович	Барна стійка 12	Барна стійка 1	1/ 1200 грн.
7.	Волкова Світлана Олександрівна	Барна стійка 15	Барна стійка 2	1/ 880 грн.
8.	Шевченко Тетяна Ростиславівна	Барна стійка 18	Тераса 28	3/ 250 грн та 300 грн і 270 грн.
9.	Третяк Віталіна Андріївна	Барна стійка 20	Барна стійка 4	1/ 2280 грн.
10.	Романенко Тетяна Власівна	Лоббі-бар 9	Барна стійка 6	1/ 1400 грн.
11.	Таміліна Валентина Петрівна	Лоббі-бар 7	Барна стійка 11	2/ 1000 грн та 1000 грн.
12.	Шевцов Андрій Романович	Лоббі-бар 8	Барна стійка 21	1/ 700 грн.
13.	Тригубов Ігор Сергійович	Лоббі-бар 1	Барна стійка 17	2/1880 грн. та 1900 грн.
14.	Матуков Михайло Миколайович	Лоббі-бар 3	Тераса 31	3/ 750 грн. та 5500 грн. і 600 грн.
15.	Каретіна Карина Олексіївна	Винний зал 25	Тераса 14	2/ 1780 грн. та 2000 грн.

2) відкриття нового рахунку:

- у зазначеній локації на суму, визначену у індивідуальному варіанті та відповідно до заявленої кількості чеків;
- розрахунок кредитною картою.

3) закриття касової зміни.

3. Складання звіту про результати роботи із касою в умовах програмного середовища SERVIO POS із подальшим завантаженням результатів у систему Moodle.

4. Дискусійне обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів аналізу можливостей роботи із касою в умовах SERVIO POS.

ЛАБОРАТОРНА РОБОТА 20

РЕАЛІЗАЦІЯ ФУНКЦІЙ РЕСТОРАННОГО МЕНЕДЖМЕНТУ В УМОВАХ ПРОГРАМНОГО СЕРЕДОВИЩА SERVIO POS

Мета: вивчення можливостей організації функціональних елементів системи менеджменту ресторанного закладу в умовах використання програмного середовища SERVIO POS.

Хід роботи:

1. Вивчення основних модульних елементів програмного середовища Servio POS та встановлення їх належності до окремих функціоналів менеджменту ресторанного господарства.
2. Відпрацювання навичок реалізації функцій менеджменту ресторанного господарства із використанням модульних елементів програмного середовища Servio POS відповідно до індивідуальних варіантів, наведених у табл. 20.1.

Таблиця 20.1 - Вихідні умови для аналізу реалізації функцій менеджменту в програмному середовищі SERVIO POS

№ З/п	Назва модуля	Зміст завдання
1.	Монітор замовлень	Нові замовлення та замовлення в роботі
2.	Відкриті рахунки	Інформативність фільтрації
3.	Прейскурант	Кухня
4.	Закриті рахунки	Відновлення; операції повернення
5.	Нефіскальні касові рахунки	Поточна зміна
6.	Монітор замовлень	Відвантаження; кур'єру
7.	Нефіскальні касові рахунки	За період
8.	Прейскурант	СПА; фітнес-центр
9.	Монітор замовлень	Залишки товару
10.	Закриті рахунки	Боргові рахунки; операції відновлення
11.	Робота з персональною картою	Нова карта лояльності
12.	Прейскурант	Корпоративне харчування
13.	Головний	Облік робочого часу
14.	Відкриті рахунки	Застосування карт лояльності
15.	Прейскурант	Оновлення

3. Складання звіту про результати дослідження можливостей реалізації функцій менеджменту в умовах програмного середовища SERVIO POS із подальшим завантаженням результатів у систему Moodle.
4. Дискусійне обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів аналізу можливостей реалізації функцій ресторанного менеджменту в умовах SERVIO POS.

**ЧАСТИНА 3.
МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ
РОБОТИ СТУДЕНТІВ**

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1

СУЧАСНІ ЕЛЕКТРОННІ СИСТЕМИ ЯК ІНСТРУМЕНТ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЬНО- РЕСТОРАННИМ ГОСПОДАРСТВОМ В УМОВАХ РИНКУ

Лабораторна робота 1

Розвиток програмного забезпечення сфери послуг у готельно- ресторанному господарстві в Україні

Форми контролю: підготовка звіту, дискусійне обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів виконання лабораторної роботи.

Завдання для самостійної роботи:

- 1. Опрацюйте рекомендовану літературу для реалізації основних етапів виконання лабораторної роботи.*
- 2. Підготуйте звіт про результати лабораторної роботи.*
- 3. Підготуйтеся до дискусійного обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів виконання лабораторної роботи.*

Література:

1. Гаврилов В.П. Інформаційні системи та технології в туризмі: навч. посіб. Харків: ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2016. – 168 с.
2. Готельний бізнес: теорія та практика [Текст]: підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк ; М-во освіти і науки України, Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка. - 2-ге вид., перероб. та допов. - Київ : Центр учб. літ., 2019. - 470 с.
3. Інформаційні системи в сучасному бізнесі: навчальний посібник / Пономаренко В. С., Золотарьова І. О., Бутова Р. К. та ін. – Х. : Вид. ХНЕУ, 2011. – 484 с.
4. Інформаційні технології в готельно-ресторанному бізнесі: опорний конспект лекцій / авт.: С.В. Мельниченко, Н.І. Ведмідь. К.: КТНЕУ, 2010. – 30 с.
5. Скопень М.М. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: підручник / М.М. Скопень [та інші]. – Київ «Видавництво Ліра-К», 2017. – 764 с.
6. Федосова К.С., Тележенко Л.М. Сучасні інформаційні технології у готельному та ресторанному бізнесі. Одеса: ТЕС, 2016. – 264 с.

Лабораторна робота 2

Переваги та недоліки інформаційних систем, які застосовуються у діяльності готельно-ресторанних підприємств

Форми контролю підготовка звіту, дискусійне обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів виконання лабораторної роботи.

Завдання для самостійної роботи:

- 1. Опрацюйте рекомендовану літературу та Інтернет-джерела для реалізації основних етапів виконання лабораторної роботи.*
- 2. Підготуйте звіт про результати лабораторної роботи.*
- 3. Підготуйтеся до дискусійного обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів виконання лабораторної роботи.*

Література:

1. Готельний бізнес: теорія та практика [Текст]: підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк ; М-во освіти і науки України, Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка. - 2-ге вид., перероб. та допов. - Київ : Центр учб. літ., 2019. - 470 с.
2. Доценко В. Ф., Шидловська О. Б., Медвідь І. М., Бедусенко Л. С. Інформаційні технології в готельній індустрії України: реалії та перспективи. / В.Ф. Доценко , О.Б. Шидловська, І.М. Медвідь, Л.С. Бедусенко.// Інвестиції: практика та досвід.- 2020.- № 1. - С. 51-57.
3. Збірник тестових завдань з дисципліни «Вступ до гостинності» для студентів усіх форм навчання галузі знань 24 «Сфера обслуговування» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» / Г. Й. Островська. – Тернопіль: ФОП Паляниця В.А., 2019. – 77 с
4. Комплексна автоматизація бізнесу підприємства. [Електронний ресурс]. - Режим доступу : <https://www.netsoft.com.ua/avtomatyzatsiya-biznesu.html>
5. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 344 с
6. Управління сучасним готельним комплексом: Навч. посіб. / За ред. Дорогунцова С.І.– К.: Ліра-К, 2005. –520 с.
7. Хорошилов А.В., Селетков С.Н. Мировые информационные ресурсы. СПб.: Питер, 2004. – 176 с.

Лабораторна робота 3

Сучасні інструменти ведення бізнесу за допомогою Інтернет

Форми контролю: підготовка звіту, дискусійне обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів виконання лабораторної роботи.

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацюйте рекомендовану літературу для реалізації основних етапів виконання лабораторної роботи.

2. Підготуйте звіт про результати лабораторної роботи.

3. Підготуйтеся до дискусійного обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів виконання лабораторної роботи.

Література:

1. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание / С. И. Байлик. – Киев : ВИРА-Р, 2002. – 252 с.
2. Гаврилов В.П. Інформаційні системи та технології в туризмі: навч. посіб. Харків: ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2016. – 168 с.
3. Інформаційні технології в готельно-ресторанному бізнесі: опорний конспект лекцій / авт.: С.В. Мельниченко, Н.І. Ведмідь. К.: КТНЕУ, 2010. – 30 с.
4. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов [Электронный ресурс] / Н. И. Кабушкин, Г. А. Бондаренко. – Режим доступа : <http://www.turbooks.ru/knigi/gostinichnoerestorannoe-khozjajstvo/page.5,718menedzhment-gostinic-i-restoranol-kabushkin-ni.html>.
5. Мунін Г.Б., Карягін Ю.О., Роглев Х.Й., Руденко С.І. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу: навч. посібник / За заг. ред. М.М. Поплавського, О.О. Гаца. К.: Кондор, 2008. – 408 с.
6. Пінчук Н.С., Галузинський Г.П. Інформаційні системи і технології в маркетингу: навч. посіб. К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 328 с.
7. Скопень М.М. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: підручник / М.М. Скопень [та інші]. – Київ «Видавництво Ліра-К», 2017. – 764 с.

Лабораторна робота 4

Використання Інтернет-технологій для забезпечення готельного та ресторанного сервісу

Форми контролю: підготовка звіту, дискусійне обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів виконання лабораторної роботи.

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацюйте рекомендовану літературу для реалізації основних етапів виконання лабораторної роботи.

2. Підготуйте звіт про результати лабораторної роботи.

3. Підготуйтеся до дискусійного обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів виконання лабораторної роботи.

Література:

1. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: підручник для студ. ВНЗ / М. М. Скопень та ін. ; за ред. д.т.н. проф. М. К. Сукача та к.е.н. доц. М. М. Скопеня. - К.: Ліра-К, 2020. - 764с.
2. Лук'янов В. О. Організація готельно-ресторанного обслуговування [Текст] : навч. посібник / В. О. Лук'янов, Г. Б. Мунін. – 2-ге вид., переробл. і доповн. – Київ : Кондор, 2012. – 346 с.
3. Скопень М.М. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: підручник / М.М. Скопень [та інші]. – Київ «Видавництво Ліра-К», 2017. – 764 с.
4. Сокол, Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: підручник для вищ. навч. закл. / Т.Г. Сокол. – 2-ге вид., переробл. та доповн. – К. : Альтерпрес, 2012. – 446 с.

Лабораторна робота 5

Використання Інтернет-технологій для забезпечення послуг анімації та організації дозвілля мешканців готелів

Форми контролю: підготовка звіту, дискусійне обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів виконання лабораторної роботи.

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацюйте рекомендовану літературу для реалізації основних етапів виконання лабораторної роботи.

2. Підготуйте звіт про результати лабораторної роботи.

3. Підготуйтеся до дискусійного обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів виконання лабораторної роботи.

Література:

1. Байлик С.І., Кравець О.М. Організація анімаційних послуг в туризмі: Навч. посібник. – Харків: ХНАМГ, 2008. – 197 с.

2. Готельний бізнес: теорія та практика [Текст]: підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк ; М-во освіти і науки України, Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка. - 2-ге вид., перероб. та допов. - Київ : Центр учб. літ., 2019. - 470 с.
3. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі [Електронний ресурс] : підручник для студ. ВНЗ / М. М. Скопень та ін. ; за ред. д.т.н. проф. М. К. Сукача та к.е.н. доц. М. М. Скопеня. - К.: Ліра-К, 2019. - 764с.
4. Лук'янов В. О. Організація готельно-ресторанного обслуговування [Текст] : навч. посібник / В. О. Лук'янов, Г. Б. Мунін. – 2-ге вид., переробл. і доповн. – Київ : Кондор, 2012. – 346 с.
5. Скопень М.М. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: підручник / М.М. Скопень [та інші]. – Київ «Видавництво Ліра-К», 2017. – 764 с.
6. Сокол, Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: підручник для вищ. навч. закл. / Т.Г. Сокол. – 2-ге вид., переробл. та доповн. – К. : Альтерпрес, 2012. – 446 с.

Лабораторна робота 6

Оцінка конкуренції на ринку готельно-ресторанного господарства

Форми контролю: підготовка звіту, дискусійне обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів виконання лабораторної роботи.

Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацюйте рекомендовану літературу для реалізації основних етапів виконання лабораторної роботи.*
2. *Підготуйте звіт про результати лабораторної роботи.*
3. *Підготуйтеся до дискусійного обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів виконання лабораторної роботи.*

Література:

1. Бабанчикова О.А. Управление конкурентоспособностью гостиничного предприятия: теория и практика / О. А. Бабанчикова. [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://rguts.ru/files/electronic_journal/number18/1.doc
2. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание / С. И. Байлик. – Киев : ВИРА-Р, 2002. – 252 с.
3. Гаврилов В.П. Інформаційні системи та технології в туризмі: навч. посіб. Харків: ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2016. – 168 с.

4. Інформаційні технології в готельно-ресторанному бізнесі: опорний конспект лекцій / авт.: С.В. Мельниченко, Н.І. Ведмідь. К.: КТНЕУ, 2010. – 30 с.
5. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов [Электронный ресурс] / Н. И. Кабушкин, Г. А. Бондаренко. – Режим доступа : <http://www.turbooks.ru/knigi/gostinichnoerestorannoe-khozjajstvo/page,5,718menedzhment-gostinic-i-restoranov-kabushkin-ni.html>.
6. Мунін Г.Б., Карягін Ю.О., Роглев Х.Й., Руденко С.І. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу: навч. посібник / За заг. ред. М.М. Поплавського, О.О. Гаца. К.: Кондор, 2008. – 408 с.
7. Пінчук Н.С., Галузинський Г.П. Інформаційні системи і технології в маркетингу: навч. посіб. К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 328 с.
8. Скопень М.М. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: підручник / М.М. Скопень [та інші]. – Київ «Видавництво Ліра-К», 2017. – 764 с.

Лабораторна робота 7

Реалізація HR-стратегії готельно-ресторанного підприємства із використанням Інтернет-технологій

Форми контролю: підготовка звіту, дискусійне обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів виконання лабораторної роботи.

Завдання для самостійної роботи:

- 1. Опрацюйте рекомендовану літературу для реалізації основних етапів виконання лабораторної роботи.*
- 2. Підготуйте звіт про результати лабораторної роботи.*
- 3. Підготуйтеся до дискусійного обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів виконання лабораторної роботи.*

Література:

1. Готельний бізнес: теорія та практика [Текст]: підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк ; М-во освіти і науки України, Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка. - 2-ге вид., перероб. та допов. - Київ : Центр учб. літ., 2019. - 470 с.
2. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі [Електронний ресурс] : підручник для студ. ВНЗ / М. М. Скопень та ін. ; за ред. д.т.н. проф. М. К. Сукача та к.е.н. доц. М. М. Скопеня. - К.: Ліра-К, 2019. - 764с.

3. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник / Барна М.Ю., Мельник І.М. та ін. [за заг. редакцією В. Я. Брича]. – К. : Ліра-К, 2019. – 484 с.
4. Персонал готелю: компетентність і професіоналізм. 2018. URL: <http://www.zlotystandard.info>.
5. Підходи до формування кадрового забезпечення підприємств готельного господарства України. 2019. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/barna4.htm
6. Скопень М.М. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: підручник / М.М. Скопень [та інші]. – Київ «Видавництво Ліра-К», 2017. – 764 с.

Лабораторна робота 8

Аналіз та прогнозування основних параметрів діяльності готельного підприємства із використанням електронних систем

Форми контролю: підготовка звіту, дискусійне обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів виконання лабораторної роботи.

Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацюйте рекомендовану літературу для реалізації основних етапів виконання лабораторної роботи.*
2. *Підготуйте звіт про результати лабораторної роботи.*
3. *Підготуйтеся до дискусійного обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів виконання лабораторної роботи.*

Література:

1. Гайда, Ю. І. Особливості прогнозування попиту на готельно-туристичні послуги [Текст] / Юрій Іванович Гайда, Юлія Романівна Новак // Економічний аналіз : зб. наук. праць / Тернопільський національний економічний університет; редкол.: В. А. Дерій (голов. ред.) та ін. – Тернопіль: Видавничо-поліграфічний центр Тернопільського національного економічного університету «Економічна думка», 2016. – Том 24. – № 1. – С. 22-29.
2. Готельний бізнес: теорія та практика [Текст]: підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк ; М-во освіти і науки України, Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка. - 2-ге вид., перероб. та допов. - Київ : Центр учб. літ., 2019. - 470 с.
3. Завідна Л. Д. Готельний бізнес: стратегії розвитку : монографія / Л. Д. Завідна. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 600 с

4. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі [Електронний ресурс] : підручник для студ. ВНЗ / М. М. Скопень та ін. ; за ред. д.т.н. проф. М. К. Сукача та к.е.н. доц. М. М. Скопеня. - К.: Ліра-К, 2019. - 764с.
5. Лук'янов В. О. Організація готельно-ресторанного обслуговування [Текст] : навч. посібник / В. О. Лук'янов, Г. Б. Мунін. – 2-ге вид., переробл. і доповн. – Київ : Кондор, 2012. – 346 с.
6. HORECA : навч. посіб. у 3-х т. Т 1. Готелі / за ред. А. А. Мазаракі. 2-ге вид., виправ. і доповн. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. - 400 с
7. Скопень М.М. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: підручник / М.М. Скопень [та інші]. – Київ «Видавництво Ліра-К», 2017. – 764 с.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. РЕАЛІЗАЦІЯ ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ІЗ ЗАСТОСУВАННЯМ ПРОГРАМНОГО ПРОДУКТУ SERVIO

Лабораторна робота 9 Базові поняття роботи у програмному середовищі Servio HMS

Форми контролю: підготовка звіту, дискусійне обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів виконання лабораторної роботи.

Завдання для самостійної роботи:

- 1. Опрацюйте рекомендовану літературу для реалізації основних етапів виконання лабораторної роботи.*
- 2. Підготуйте звіт про результати лабораторної роботи.*
- 3. Підготуйтеся до дискусійного обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів виконання лабораторної роботи.*

Література:

1. Готельний бізнес: теорія та практика [Текст]: підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк ; М-во освіти і науки України, Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка. - 2-ге вид., перероб. та допов. - Київ : Центр учб. літ., 2019. - 470 с.
2. Завідна Л. Д. Готельний бізнес: стратегії розвитку : монографія / Л. Д. Завідна. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 600 с
3. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі [Електронний ресурс] : підручник для студ. ВНЗ / М. М. Скопень та ін. ; за ред. д.т.н. проф. М. К. Сукача та к.е.н. доц. М. М. Скопеня. - К.: Ліра-К, 2019. - 764с.
4. HORECA : навч. посіб. у 3-х т. Т 1. Готелі / за ред. А. А. Мазаракі. 2-ге вид., виправ. і доповн. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. - 400 с
5. Скопень М.М. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: підручник / М.М. Скопень [та інші]. – Київ «Видавництво Ліра-К», 2017. – 764 с.
6. SERVIO HMS для автоматизації готельного бізнесу. Сайт компанії Expert Solution. URL: https://expertsolution.com.ua/about_us
7. Уніфіковані технології готельних послуг: Навчальний посібник / [за ред. проф. В.К. Федорченка]. – К.: Вища школа, 2001. – 237 с.

Лабораторна робота 10

Бронювання номерів у програмному середовищі Servio HMS

Форми контролю: підготовка звіту, дискусійне обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів виконання лабораторної роботи.

Завдання для самостійної роботи:

- 1. Опрацюйте рекомендовану літературу для реалізації основних етапів виконання лабораторної роботи.*
- 2. Підготуйте звіт про результати лабораторної роботи.*
- 3. Підготуйтеся до дискусійного обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів виконання лабораторної роботи.*

Література:

1. Готельний бізнес: теорія та практика [Текст]: підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк ; М-во освіти і науки України, Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка. - 2-ге вид., перероб. та допов. - Київ : Центр учб. літ., 2019. - 470 с.
2. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі [Електронний ресурс] : підручник для студ. ВНЗ / М. М. Скопень та ін. ; за ред. д.т.н. проф. М. К. Сукача та к.е.н. доц. М. М. Скопеня. - К.: Ліра-К, 2019. - 764с.
3. Скопень М.М. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: підручник / М.М. Скопень [та інші]. – Київ «Видавництво Ліра-К», 2017. – 764 с.
4. SERVIO HMS для автоматизації готельного бізнесу. Сайт компанії Expert Solution. URL: https://expertsolution.com.ua/about_us
5. Уніфіковані технології готельних послуг: Навчальний посібник / [за ред. проф. В.К. Федорченка]. – К.: Вища школа, 2001. – 237 с.

Лабораторна робота 11

Поселення у готелі із використанням програмного середовища Servio HMS

Форми контролю: підготовка звіту, дискусійне обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів виконання лабораторної роботи.

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацюйте рекомендовану літературу для реалізації основних етапів виконання лабораторної роботи.

2. Підготуйте звіт про результати лабораторної роботи.

3. Підготуйтеся до дискусійного обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів виконання лабораторної роботи.

Література:

1. Готельний бізнес: теорія та практика [Текст]: підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк ; М-во освіти і науки України, Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка. - 2-ге вид., перероб. та допов. - Київ : Центр учб. літ., 2019. - 470 с.
2. Постанова "Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)": за станом на 13.09.2012 р. / Кабінет Міністрів України. URL: <http://rada.gov.ua./pravo>.
3. Скопень М.М. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: підручник / М.М. Скопень [та інші]. – Київ «Видавництво Ліра-К», 2017. – 764 с.
4. SERVIO HMS для автоматизації готельного бізнесу. Сайт компанії Expert Solution. URL: https://expertsolution.com.ua/about_us
5. Уніфіковані технології готельних послуг: Навчальний посібник / [за ред. проф. В.К. Федорченка]. – К.: Вища школа, 2001. – 237 с.

Лабораторна робота 12

Виконання розрахункових операцій та робота із касою у програмному середовищі Servio HMS

Форми контролю: підготовка звіту, дискусійне обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів виконання лабораторної роботи.

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацюйте рекомендовану літературу для реалізації основних етапів виконання лабораторної роботи.

2. Підготуйте звіт про результати лабораторної роботи.

3. Підготуйтеся до дискусійного обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів виконання лабораторної роботи.

Література:

1. Готельний бізнес: теорія та практика [Текст]: підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк ; М-во освіти і науки України, Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка. - 2-ге вид., перероб. та допов. - Київ : Центр учб. літ., 2019. - 470 с.
2. Постанова "Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)": за станом на 13.09.2012 р. / Кабінет Міністрів України. URL: <http://rada.gov.ua/pravo>.
3. Скопень М.М. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: підручник / М.М. Скопень [та інші]. – Київ «Видавництво Ліра-К», 2017. – 764 с.
4. SERVIO HMS для автоматизації готельного бізнесу. Сайт компанії Expert Solution. URL: https://expertsolution.com.ua/about_us
5. Уніфіковані технології готельних послуг: Навчальний посібник / [за ред. проф. В.К. Федорченка]. – К.: Вища школа, 2001. – 237 с.
6. Чижевська Л. В. Внутрішній контроль витрат та доходів підприємств готельного господарства / Л. В. Чижевська, Я. В. Остапенко // Наукові праці Полтавської державної аграрної академії. – Вип. 2 (7). – Т.1. – Полтава : ПДАА, 2013. – С. 302-310.

Лабораторна робота 13

Шахматка та її використання програмному середовищі Servio HMS

Форми контролю: підготовка звіту, дискусійне обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів виконання лабораторної роботи.

Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацюйте рекомендовану літературу для реалізації основних етапів виконання лабораторної роботи.*
2. *Підготуйте звіт про результати лабораторної роботи.*
3. *Підготуйтеся до дискусійного обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів виконання лабораторної роботи.*

Література:

1. Готельний бізнес: теорія та практика [Текст]: підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк ; М-во освіти і науки України, Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка. - 2-ге вид., перероб. та допов. - Київ : Центр учб. літ., 2019. - 470 с.
2. Постанова "Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового

розміщення (проживання)": за станом на 13.09.2012 р. / Кабінет Міністрів України. URL: <http://rada.gov.ua./pravo>.

3. Скопень М.М. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: підручник / М.М. Скопень [та інші]. – Київ «Видавництво Ліра-К», 2017. – 764 с.

4. SERVIO HMS для автоматизації готельного бізнесу. Сайт компанії Expert Solution. URL: https://expertsolution.com.ua/about_us

Лабораторна робота 14

Робота із групами клієнтів у програмному середовищі Servio HMS

Форми контролю: підготовка звіту, дискусійне обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів виконання лабораторної роботи.

Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацюйте рекомендовану літературу для реалізації основних етапів виконання лабораторної роботи.*

2. *Підготуйте звіт про результати лабораторної роботи.*

3. *Підготуйтеся до дискусійного обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів виконання лабораторної роботи.*

Література:

1. Готельний бізнес: теорія та практика [Текст]: підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк ; М-во освіти і науки України, Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка. - 2-ге вид., перероб. та допов. - Київ : Центр учб. літ., 2019. - 470 с.

2. Постанова "Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)": за станом на 13.09.2012 р. / Кабінет Міністрів України. URL: <http://rada.gov.ua./pravo>.

3. Мальська М. П. Основи туристичного бізнесу: Навчальний посібник / М. П. Мальська, В. В. Худо, В. І. Цибух. – К. : Центр навчальної літератури, 2004. – 346 с.

4. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: Навч.посіб. – К.: Кондор, 2005. – 408 с.

5. Скопень М.М. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: підручник / М.М. Скопень [та інші]. – Київ «Видавництво Ліра-К», 2017. – 764 с.

6. SERVIO HMS для автоматизації готельного бізнесу. Сайт компанії Expert Solution. URL: https://expertsolution.com.ua/about_us

7. Уніфіковані технології готельних послуг: Навчальний посібник / [за ред. проф. В.К. Федорченка]. – К.: Вища школа, 2001. – 237 с.

Лабораторна робота 15

Надання основних та додаткових послуг готелю та їх організація в умовах програмного середовища Servio HMS

Форми контролю: підготовка звіту, дискусійне обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів виконання лабораторної роботи.

Завдання для самостійної роботи:

- 1. Опрацюйте рекомендовану літературу для реалізації основних етапів виконання лабораторної роботи.*
- 2. Підготуйте звіт про результати лабораторної роботи.*
- 3. Підготуйтеся до дискусійного обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів виконання лабораторної роботи.*

Література:

1. Готельний бізнес: теорія та практика [Текст]: підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк ; М-во освіти і науки України, Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка. - 2-ге вид., перероб. та допов. - Київ : Центр учб. літ., 2019. - 470 с.
2. Постанова "Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)": за станом на 13.09.2012 р. / Кабінет Міністрів України. URL: <http://rada.gov.ua/pravo>.
3. Скопень М.М. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: підручник / М.М. Скопень [та інші]. – Київ «Видавництво Ліра-К», 2017. – 764 с.
4. SERVIO HMS для автоматизації готельного бізнесу. Сайт компанії Expert Solution. URL: https://expertsolution.com.ua/about_us
5. Уніфіковані технології готельних послуг: Навчальний посібник / [за ред. проф. В.К. Федорченка]. – К.: Вища школа, 2001. – 237 с.

Лабораторна робота 16

Створення конгресних та івент-заходів в умовах програмного середовища та Servio HMS їх організаційний супровід

Форми контролю: підготовка звіту, дискусійне обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів виконання лабораторної роботи.

Завдання для самостійної роботи:

- 1. Опрацюйте рекомендовану літературу для реалізації основних етапів виконання лабораторної роботи.*
- 2. Підготуйте звіт про результати лабораторної роботи.*
- 3. Підготуйтеся до дискусійного обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів виконання лабораторної роботи.*

Література:

1. Готельний бізнес: теорія та практика [Текст]: підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк ; М-во освіти і науки України, Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка. - 2-ге вид., перероб. та допов. - Київ : Центр учб. літ., 2019. - 470 с.
2. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу [Текст] : навч. посібн. / Мунін Г. Б., Карягін Ю. О., Роглев Х. Й., Руденко С. І. - К. : Кондор, 2008. - 460 с
3. Організація готельного господарства: [підручник] / С.І. Байлик, І.М. Писаревський; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2015. – 329 с.
4. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник / Барна М.Ю., Мельник І.М. та ін. [за заг. редакцією В. Я. Брича]. – К. : Ліра-К, 2019. – 484 с.
5. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підручник / Т. Г. Сокол . – К. : Альтепрес, 2012.– 446 с.
6. Скопень М.М. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: підручник / М.М. Скопень [та інші]. – Київ «Видавництво Ліра-К», 2017. – 764 с.
7. SERVIO HMS для автоматизації готельного бізнесу. Сайт компанії Expert Solution. URL: https://expertsolution.com.ua/about_us

Лабораторна робота 17

Реалізація функцій готельного менеджменту в умовах програмного середовища Servio HMS

Форми контролю: підготовка звіту, дискусійне обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів виконання лабораторної роботи.

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацюйте рекомендовану літературу для реалізації основних етапів виконання лабораторної роботи.

2. Підготуйте звіт про результати лабораторної роботи.

3. Підготуйтеся до дискусійного обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів виконання лабораторної роботи.

Література:

1. Постанова "Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)": за станом на 13.09.2012 р. / Кабінет Міністрів України. URL: <http://rada.gov.ua./pravo>.
2. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу: навч. посіб: / Г.Б. Мунін, Ю.О. Карягін, Х.Й. Роглев, С.І. Руденко; за заг. ред. М.М. Поплавського, О.О. Гаца. – К.: Кондор, 2008. – 460 с.
3. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навч. посіб / Л.І. Нечаюк, Н.О. Нечаюк.- К.: Центр навч. літератури, 2006.-348 с.
4. Скопень М.М. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: підручник / М.М. Скопень [та інші]. – Київ «Видавництво Ліра-К», 2017. – 764 с.
5. SERVIO HMS для автоматизації готельного бізнесу. Сайт компанії Expert Solution. URL: https://expertsolution.com.ua/about_us

Лабораторна робота 18

Базові характеристики можливостей Servio POS для управління ресторанним бізнесом.

Форми контролю: підготовка звіту, дискусійне обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів виконання лабораторної роботи.

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацюйте рекомендовану літературу для реалізації основних етапів виконання лабораторної роботи.

2. Підготуйте звіт про результати лабораторної роботи.

3. Підготуйтеся до дискусійного обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів виконання лабораторної роботи.

Література:

1. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов [Текст] : Ю.Ф.Волков. – изд. 3-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. – 350 с.
2. Менеджмент ресторанного господарства : навч. посібник / Г. Т. П'ятницька, Н. О. П'ятницька, Л. В. Лукашова та ін. ; за ред. Г. Т. П'ятницької. – 2-ге вид., переробл. і допов. – К. : КНТЕУ, 2010. – 430 с.
3. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник / Барна М.Ю., Мельник І.М. та ін. [за заг. редакцією В. Я. Брича]. – К. : Ліра-К, 2019. – 484 с.
4. Скопень М.М. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: підручник / М.М. Скопень [та інші]. – Київ «Видавництво Ліра-К», 2017. – 764 с.
5. SERVIO POS для автоматизації ресторанного бізнесу. Сайт компанії Expert Solution. URL: https://expertsolution.com.ua/about_us

Лабораторна робота 19

Робота з касою в умовах програмного середовища Servio POS

Форми контролю: підготовка звіту, дискусійне обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів виконання лабораторної роботи.

Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацюйте рекомендовану літературу для реалізації основних етапів виконання лабораторної роботи.*
2. *Підготуйте звіт про результати лабораторної роботи.*
3. *Підготуйтеся до дискусійного обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів виконання лабораторної роботи.*

Література:

1. Менеджмент ресторанного господарства : навч. посібник / Г. Т. П'ятницька, Н. О. П'ятницька, Л. В. Лукашова та ін. ; за ред. Г. Т. П'ятницької. – 2-ге вид., переробл. і допов. – К. : КНТЕУ, 2010. – 430 с.
2. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник / Барна М.Ю., Мельник І.М. та ін. [за заг. редакцією В. Я. Брича]. – К. : Ліра-К, 2019. – 484 с.
3. Скопень М.М. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: підручник / М.М. Скопень [та інші]. – Київ «Видавництво Ліра-К», 2017. – 764 с.
4. SERVIO POS для автоматизації ресторанного бізнесу. Сайт компанії Expert Solution. URL: https://expertsolution.com.ua/about_us

Лабораторна робота 20

Реалізація функцій ресторанного менеджменту в умовах програмного середовища Servio POS

Форми контролю: підготовка звіту, дискусійне обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів виконання лабораторної роботи.

Завдання для самостійної роботи:

- 1. Опрацюйте рекомендовану літературу для реалізації основних етапів виконання лабораторної роботи.*
- 2. Підготуйте звіт про результати лабораторної роботи.*
- 3. Підготуйтеся до дискусійного обговорення у академічній групі здобувачів вищої освіти результатів виконання лабораторної роботи.*

Література:

1. Менеджмент ресторанного господарства: навч. посібник / Г. Т. П'ятницька, Н. О. П'ятницька, Л. В. Лукашова та ін. ; за ред. Г. Т. П'ятницької. – 2-ге вид., переробл. і допов. – К. : КНТЕУ, 2010. – 430 с.
2. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник / Барна М.Ю., Мельник І.М. та ін. [за заг. редакцією В. Я. Брича]. – К. : Ліра-К, 2019. – 484 с.
3. Скопень М.М. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: підручник / М.М. Скопень [та інші]. – Київ «Видавництво Ліра-К», 2017. – 764 с.
4. SERVIO POS для автоматизації ресторанного бізнесу. Сайт компанії Expert Solution. URL: https://expertsolution.com.ua/about_us

Навчальне видання

Н.С. Приймак

Кафедра технологій в ресторанному господарстві, готельно-ресторанної справи
та підприємництва

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
для виконання лабораторних робіт
ЕЛЕКТРОННІ СИСТЕМИ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ
ГОСПОДАРСТВІ**

Формат 60×84/8. Ум. др. арк. 2,75.

Донецький національний університет
економіки і торгівлі імені
Михайла Туган-Барановського
50042, Дніпропетровська обл.,
м. Кривий Ріг, вул. Курчатова, 13.
Свідоцтво суб'єкта видавничої
справи ДК № 4929 від 07.07.2015 р.