

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

**Одеський національний технологічний університет**

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**Інформаційно-комунікаційні технології в готельно-ресторанному  
господарстві**

Обов'язкова навчальна дисципліна

Мова навчання - українська

Освітньо-професійна програма Готельно-ресторанна справа

Код та найменування спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

Шифр та найменування галузі знань 24 Сфера обслуговування

Ступінь вищої освіти: бакалавр

Розглянуто, схвалено та затверджено  
Методичною радою університету

РОЗРОБЛЕНО ТА ЗАБЕЗПЕЧУЄТЬСЯ: кафедрою готельно-ресторанного бізнесу  
Одеського національного технологічного університету

РОЗРОБНИКИ:

Федосова К.С., доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу, к.т.н

(вказати авторів, їхні посади, наукові ступені та вчені звання)

Жовтяк К.О., асистент кафедри готельно-ресторанного бізнесу

(вказати авторів, їхні посади, наукові ступені та вчені звання)

Розглянуто та схвалено на засіданні кафедри готельно-ресторанного  
бізнесу Протокол від «02» серпня 2022 р. № 1

Завідувач кафедри /ПІДПИСАНО/  
(підпис)

Тетяна ЛЕБЕДЕНКО  
Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Розглянуто та схвалено методичною радою зі спеціальностей 241 «Готельно-  
ресторанна справа» галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

Голова ради /ПІДПИСАНО/  
(підпис)

Вікторія ТКАЧ  
Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Гарант освітньої програми /ПІДПИСАНО/  
(підпис)

Тетяна ЛЕБЕДЕНКО  
Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Розглянуто та схвалено Методичною радою університету  
Протокол від «30» серпня 2022 р. № 1

Секретар Метод ради університету /ПІДПИСАНО/ Валерій МУРАХОВСЬКИЙ  
(підпис) Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

## ЗМІСТ

1	Пояснювальна записка.....	4
1.1	Мета та завдання навчальної дисципліни .....	4
1.2	Компетентності, які може отримати здобувач вищої освіти.....	4
1.3	Міждисциплінарні зв'язки.....	5
1.4	Обсяг навчальної дисципліни в кредитах ЄКТС.....	5
2	Зміст початкової дисципліни:.....	6
2.1	Програма змістовних модулів.....	6
2.2	Теми лабораторних занять.....	6
2.3	Перелік завдань до самостійної роботи.....	6
3	Критерії оцінювання результатів навчання.....	7
4	Інформаційні ресурси.....	8

## 1. Пояснювальна записка

### 1.1. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою вивчення дисципліни «Інформаційно-комунікаційні технології в готельно-ресторанному господарстві» є придбання навичок збору і обробки інформації, знайомство з сучасними інформаційно-комунікаційними технологіями та їх застосуванням у готельно-ресторанному бізнесі.

Основним завданням вивчення дисциплін «Інформаційно-комунікаційні технології в готельно-ресторанному господарстві» є формування навичок збору і обробки інформації, знайомство з сучасними інформаційно-комунікаційними технологіями та їх застосуванням у готельно-ресторанному бізнесі, надання студентам знань про проведення пошуку інформації, застосування сучасних методів розробки та експлуатації інформаційних систем в готельно-ресторанному бізнесі, використанні сучасних інтернет сервісів в роботі та інше.

В результаті вивчення курсу «Інформаційно-комунікаційні технології в готельно-ресторанному господарстві» студенти повинні

#### **знати:**

- роль інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) в організації роботи сучасних ресторанів та готелів; види сучасних інформаційно-комунікаційних технологій; особливості інформаційних центрів в ресторанно-готельному бізнесі; як проводиться автоматизація діяльності ресторану та готелю; як працюють сучасні системи інтернет-бронювання; основні види реклами в інтернет (SMM, SEO та ін.);

#### **вміти:**

- застосовувати в роботі сучасні ІКТ та використовувати сучасні інтернет-сервіси для бізнесу;
- користуватися АСУ та CRM системами для готелів і ресторанів, а також розробити стратегію та керувати процесом просування готелю та ресторану в Інтернет.

### 1.2. Компетентності, які може отримати здобувач вищої освіти

У результаті вивчення навчальної дисципліни «Інформаційно-комунікаційні технології в готельно-ресторанному господарстві» здобувач вищої освіти отримує наступні програмні компетентності та програмні результати навчання, які визначені в [Стандарті вищої освіти зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» галузі знань 24 «Сфера обслуговування» для першого \(бакалаврського\) рівня вищої освіти та освітньо-професійній програмі «Готельно-ресторанна справа» галузі знань 24 «Сфера обслуговування» підготовки бакалаврів](#)

#### *Інтегральна компетентність*

*Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю та невизначеністю умов*

#### *Загальні компетентності:*

*ЗК 04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій*

*ЗК 09. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу*

*ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях*

*Спеціальні (фахові, предметні) компетентності:*

*СК 07. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів*

*СК 08. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів*

*Програмні результати навчання:*

*ПРН 06. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу*

*ПРН 07. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки*

*ПРН 11. Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства*

### **1.3 Міждисциплінарні зв'язки**

Попередні – інформатика та інтернет в бізнесі

### **1.4 Обсяг навчальної дисципліни в кредитах ЄКТС**

**Навчальна дисципліна викладається на 3 курсі VI семестр**

**Кількість кредитів ECTS- 3, годин – 90**

<b>Аудиторні заняття, годин:</b>	<b>всього</b>	<b>лекції</b>	<b>лабораторні</b>
<b>денна</b>	36	18	18
<b>заочна</b>	12	4	8
<b>Самостійна робота, годин</b>	Денна - 54		Заочна - 78

## 2. Зміст навчальної дисципліни

### 2.1 Програма змістовних модулів

Змістовний модуль 1: Інформаційно-комунікаційні технології в готельно-ресторанному господарстві

№ теми	Зміст теми	Денна	Заочна
1.	Сутність і зміст сучасних інформаційних технологій та їх застосування в ресторанно-готельному бізнесі	2	1
2.	Пошук інформації в Інтернет. Електронна комерція	2	-
3.	Сучасні бізнес-інструменти та інтернет-сервіси ГРБ	2	1
4.	Розробка ефективного сайту готелю та ресторану	2	0,5
5.	Основні види реклами в Інтернет	2	1
6.	Можливості соціальних мереж для бізнесу	2	0,5
7.	Особливості роботи автоматичних систем управління готелем і рестораном. Системи бронювання в ГРБ	2	-
8.	Використання CRM систем для підвищення ефективності роботи підприємства	2	-
9.	Технологія створення презентацій в MS Power Point	2	-

### 2.2 Теми лабораторних занять

№ з/п	Назва теми	Денна	Заочна
1	Особливості та правила пошуку корисної інформації в Інтернет	2	1
2	Сучасні інструменти ведення бізнесу за допомогою Інтернет (електронна пошта, Skype, Google Диск та інші інтернет-сервіси)	2	1
3	Інтернет-сервіси в сфері туризму та системи бронювання	2	1
4	Особливості розробки сайтів готелю та ресторану. Розробка технічних умов для створення сайту. Сучасні тенденції дизайну сайтів в ГРБ	2	1
5	Створення власного блогу та розміщення його в мережі Інтернет	2	1
6	Основні види реклами в Інтернет. Основи оптимізації сайтів (SEO) та просування сайту в Інтернет. Контекстна реклама. Банерна реклама. Реклама на форумах та тематичних ресурсах.	2	1
7	Можливості соціальних мереж для бізнесу. Основи SMM (Social Media Marketing).	2	1
8	Технологія створення презентацій в MS Power Point	2	-
9	Вивчення можливостей автоматизованих систем управління (АСУ) для готелів та ресторанів. Робота в основних CRM системах.	2	1

### 2.3 Перелік завдань до самостійної роботи

№ теми	Назва теми	денна	заочна	Завдання до самостійної роботи
1.	Опрацювання лекційного матеріалу	12	20	Опрацювати лекційний матеріал
2.	Підготовка до лабораторних та практичних занять	14	20	Ознайомитися з методичними вказівками
3	Опрацювання окремих розділів програми, які не виносяться на лекції	14	10	Опрацювати певні теми самостійно
4	Виконання індивідуального завдання	20	30	Виконати завдання спираючись на теоретичні знання дисципліни, розробити власний сайт на платформі Tilda

### 3. Критерії оцінювання результатів навчання

Вид контролю: поточний, підсумковий – екзамен

Нарахування балів за виконання змістовного модулю

Вид роботи, що підлягає контролю	Оцінні бали		Форма навчання					
			денна			заочна		
	min д/з	max д/з	Кільк. робіт, одини ць	Сумарні бали		Кільк. робіт, одини ць	Сумарні бали	
min				max	min		max	
<b>ЗАЛКОВИЙ КРЕДИТ 1</b>								
<b>Змістовий модуль 1. Інформаційно-комунікаційні технології в готельно-ресторанному господарстві</b>								
Робота на лекціях	0,44/1	1/2	9	4	9	2	2	4
Виконання лабораторних робіт	2/5	3/6	9	18	27	4	20	24
Індивідуальне завдання (творче)	18/18	24/32	1	18	24	1	18	32
Проміжна сума	–	–	–	40	60	–	40	60
Модульний контроль	20	40	1	20	40	1	20	40
Оцінка за змістовий модуль 1	–	–	–	60	100	–	60	100

### Критерії оцінювання до модульної контрольної роботи та екзамену

Таблиця 1

#### Загальні критерії оцінювання

№ з\п	Вид роботи	Максимальний бал	Пояснення до нарахування балів
1	Модульний контроль (тести)	40	Максимальний бал – 2 бали за кожну правильну відповідь
2	Творче завдання (Індивідуальне)	24/32	Максимальний бал нараховується за креативність, складність, правильність, а також оформлення роботи
Разом		64/72	

Таблиця 2

#### Критерії оцінювання результатів виконання творчого завдання

Розподіл балів за творче завдання	Результати розв'язання розрахунково-аналітичної задачі
1	2
24-20 (денне) 32-27 (заочне)	Студент розробив власний сайт (резюме, вигаданий готель чи ресторан) на платформі Tilda. Студент виявив всебічні і глибокі знання програмного матеріалу, демонструє вміння логічно мислити та проявляє креативний підхід в роботі. Завдання виконано повністю, інформацію обґрунтовано, аргументовано і оформлено належним чином.

19-16 (денне) 26-21 (заочне)	Студент розробив власний сайт (резюме, вигаданий готель чи ресторан) на платформі Tilda. Студент виявив знання навчально-програмного матеріалу вище середнього рівня, але з використанням стандартних простих технік та не розкрив свій творчий потенціал в креативності подання інформації. Матеріал базується на рівні самостійного мислення.
15-8 (денне) 20-11 (заочне)	Студент при виконанні завдання виявив знання основного програмного матеріалу в обсязі, що необхідний для подальшого навчання і роботи. Обрав правильний напрямок дій, але з наявністю несуттєвих помилок в оформленні сайту на платформі Tilda і не проявив креативності у виборі складних технік презентації матеріалу. Завдання виконано не менше ніж на 80%, якщо допущені незначні помилки у розрахунках або оформленні.
7-1 (денне) 10-1 (заочне)	Студент використовує стандартні шаблони сайтів на платформі Tilda і не проявляє ніякої власної думки, виявив здатність виконувати основні елементарні операції по роботі на платформі, але не спроможний самостійно вигадати цікаву презентацію подачі інформації. Завдання виконано не менше ніж на 60% за умови належного оформлення. Відповідь студента та виконання завдань відповідають мінімальним вимогам. Студент демонструє здатність впоратися з завданнями, передбаченими програмою, на рівні репродуктивного відтворення
0	Студент відмовився від виконання творчого завдання

#### 4. Інформаційні ресурси

##### Базові (основні):

1. Веб-дизайн [Текст] : підручник / В. В. Пасічник, О. В. Пасічник ; за заг. ред. В. В. Пасічника. — Львів : Магнолія 2006, 2017. — 520 с. — (Комп'ютинг).  
<https://elc.library.onaft.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHТ-cnv.BibRecord.157307>
2. Електронні системи в галузі [Текст] : навч. посіб. / О. В. Кузьмін, Т. О. Роман, Л. М. Акімова, О. В. Чемакіна ; Нац. ун-т харч. технологій, Приват. акціонер. т-во "ВНЗ "Міжрегіональна академія управління персоналом" ; Нац. авіац. ун-т. — Херсон : ОЛДІ-ПЛЮС, 2020. — 168 с. — Бібліогр.: с. 157-160.  
<https://elc.library.onaft.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHТ.1384891>
3. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі [Текст] : підручник / М. М. Скопень, М. К. Сукач, О. П. Будя та ін. — Київ : Ліра-К, 2017. — 764 с. <https://elc.library.onaft.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHТ-cnv.BibRecord.157371>
4. Організація та проектування готельного господарства [Електронний ресурс] : навч. посіб. / А. К. Д'яконова, Л. В. Іванченкова, Л. А. Тітомир та ін. — Одеса : Маджента, 2021. — Електрон. текст. дані: 264 с.  
<https://elc.library.onaft.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHТ.1735116>
5. Програмування комп'ютерної графіки та мультимедійні засоби [Текст] : навч. посіб. / Л. М. Журавчак, О. М. Левченко ; Нац. ун-т "Львівська політехніка". — Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2019. — 276 с.  
<https://elc.library.onaft.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHТ.1619515>



6. Методичні вказівки до виконання лабораторних робіт з курсу "Інформаційно - комунікаційні технології в готельно - ресторанному господарстві" [Електронний ресурс] : для студентів, які навчаються за спец. 241 "Готельно - ресторанна справа" освітнього ступеня бакалавр ден. та заоч. форм навчання / К. С. Федосова, Н. С. Сорокіна, О. В. Ткачук ; відп. за вип. А. К. Д`яконова ; Каф. ГРБ. — Одеса : ОНАХТ, 2017. — Електрон. текст. дані: 23 с. <https://elc.library.onaft.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHТ-cnv.BibRecord.160534>

#### Додаткові:

- 1 ДСТУ 4269:2003 "Послуги туристичні. Класифікація готелів", затвердженому наказом Держспоживстандарту України від 23.12.2003 р. № 225
- 2 ДСТУ 4268:2003 "Послуги туристичні. Засоби розміщування", затвердженому наказом Держспоживстандарту України від 23.12.2003 р. № 225.
- 3 ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» (затв. Держспоживстандарт України від 01.07.04).
- 4 ДСТУ 4527:2006 – Національний стандарт України. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. ДСТУ 4527:2006.
- 5 К.С. Федосова, К.О. Жовтяк / Методичні вказівки до виконання лабораторних робіт з курсу “Інформаційно-комунікаційні технології в готельно-ресторанному бізнесі” для студентів, які навчаються за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» освітнього ступеня бакалавр денної та заочної форм навчання / Укл. К.С. Федосова, К.О. Жовтяк – Одеса: ОНАХТ, 2021. – 23 с.
- 6 Кучечук Л.В. Види інтернет-реклами на підприємствах готельного господарства / Л. В. Кучечук // Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. – 2017. – Вип. 6. – С. 167–174.
- 7 Павленко Л.В., Павленко М.П., Хоменко С.В., Чуприна Г.П. Сучасні інформаційні технології : навч. посіб. Бердянськ : БДПУ, 2017. 401 с.
- 8 Інформаційні системи і технології і готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: підручник / За ред. д.т.н., проф. М.К. Сукача та к.е.н., доц. М.М. Скопеня. – К.: Видавництво Ліра - К, 2019. – 764 с.
- 9 Оксанич П.А., Петренко В.Р., Костенко О.П. Інформаційні системи і технології маркетингу: навч. посіб. К.: Професіонал, 2018. – 320 с.
- 10 Організація готельного господарства: навчально-методичний посібник для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання / О. Коркуна, В. Холявка, А. Демічковський, О. Боратинський, О.Кулик, О. Піхур – Львів : Видавництво «Добра справа», 2019 -224 ст.
- 11 Бойко В.О., Лізон Д.Г. Використання інформаційних технологій при наданні послуг у ресторанному бізнесі. Філософські обрії сьогодення: Міжнародна науково-практична конференція (18 листопада 2021 р.)/ за ред. І. Варнавської. Херсон: ХДАЕУ. С. 9-10.
- 12 Найдьонова А.В. Онлайн посібник «Інтелект-карти як ефективний інструмент роботи з інформацією». URL: <https://ru.calameo.com/read/004373434dec4e2bf2b83> (дата звернення 12.05.2019 р.)

- 13 Про сервіси Google. URL : <https://sites.google.com/site/edugservis/home> (дата звернення 16.04.2018 р.)
- 14 Використання інформаційних та комп'ютерних технологій для автоматизації ресторанного бізнесу. Система "Ресторан". URL: [https://infohmc8.blogspot.com/p/blog-page\\_40.html](https://infohmc8.blogspot.com/p/blog-page_40.html) (дата звернення 10.08.2021 р.)
- 15 Автоматизація ресторану: 24 цікавих інструменти. URL: <https://habr.com/ru/post/258679/> Оновлено: 29 червня 2021 року.
- 16 Каталог закладів ресторанного господарства. URL: <https://www.tripadvisor.ru/Restaurants-g294473-Ukraine.html>
- 17 Каталог закладів розміщення готельного господарства. URL: <https://www.booking.com>
- 18 Котлик, С. В. Інформаційні технології як основа індустрії 4.0 / С. В. Котлик, С. Г. Сіромля, А. Б. Купріянов // Інформаційні технології і автоматизація – 2018 : зб. доп. XI Міжнар. наук.-практ. конф., Одеса, 4–5 жовт. 2018 р. / Одес. нац. акад. харч. технологій ; ред. кол.: С. В. Котлик, В. А. Хобін. – Одеса, 2018. – Ч. I. – С. 48–49.
- 19 Alkasasbeh, F. The effects Of COVID-19 on restaurant industry: A perspective article. Journal of Innovations in Digital Marketing – 2020. -№1(1), 16–21. <https://doi.org/10.51300/jidm-2020-16>
- 20 Pan, Huifeng, and Hong-Youl Ha. 2021. "Service Quality and Satisfaction in the Context of Varying Levels of Restaurant Image and Customer Orientation during the COVID-19 Pandemic" Sustainability 13, no. 17: 9694. <https://doi.org/10.3390/su13179694>