

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**



СИЛАБУС ОBOB'ЯЗKOBOTO OCBITHЬOTO KOМПОНЕНТУ

**«ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ
В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ»**

Мова навчання – *українська*

Шифр та найменування галузі знань *№ 24 «Сфера обслуговування»*

Код та найменування спеціальності *№ 241 «Готельно-ресторанна справа»*

Освітньо-професійна програма *Готельно-ресторанна справа*

Ступінь вищої освіти *бакалавр*

Затверджено на засіданні

Методичної Ради зі спеціальності *241 Готельно-ресторанна справа*
«30» серпня 2023 р. протокол № 1

Реєстраційний номер в навчальному відділі НЦООП

_____ К 05-36 _____

1. Загальна інформація

Кафедра: [Готельно-ресторанного бізнесу](#)
Викладач: **Федосова Катерина Сергіївна**, доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу, кандидат технічних наук, запрошений лектор SRH Dresden School of Management, директор з маркетингу EuroCHRIE (найбільша у світі асоціація університетів індустрії гостинності)
Контакти:
fedosova2008@gmail.com,
+380673186595

[Профайл](#)



Викладач: **Кожевнікова Вікторія Олегівна**, доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу, кандидат технічних наук
Контакти:
kozhevnikova-viktoriya@ukr.net
+380963928562

[Профайл](#)



Викладач: **Антонюк Юлія Анатоліївна**, асистент кафедри готельно-ресторанного бізнесу, аспірант

[Профайл](#)

Контакти:
kashululia@gmail.com
+380975898741



Освітній компонент викладається на 3 курсі у VI семестрі

Кількість: кредитів - 3, годин – 90

Аудиторні заняття, годин:	всього	лекції	лабораторні
денна	36	18	18
заочна	12	4	8
Самостійна робота, годин	Денна – 54		Заочна – 78

[Розклад занять](#)

2. Анотація освітнього компоненту

Основним завданням вивчення освітнього компоненту «Інформаційно-комунікаційні технології в готельно-ресторанному бізнесі» є формування практичних навичок та теоретичних знань щодо збору, обробки та використання інформації, знайомство з сучасними інформаційно-комунікаційними технологіями та їх ефективним застосуванням у сфері готельно-ресторанного бізнесу. Освітній компонент спрямований на надання студентам знань про методи пошуку інформації в Інтернеті, використання електронної комерції та штучного інтелекту, розробку ефективних веб-сайтів, застосування CRM-систем для підвищення ефективності роботи підприємства, а також використання сучасних інтернет-сервісів, соціальних мереж та автоматичних систем управління закладами готельно-ресторанного бізнесу. Окрема увага приділяється роботі на віртуальному симуляторі по

управлінню готелем та використанню платформи LinkedIn, для створення резюме та розвитку кар'єри в індустрії гостинності.

Освітній компонент «Інформаційно-комунікаційні технології в готельно-ресторанному бізнесі» базується на знаннях, отриманих здобувачем вищої освіти в результаті вивчення освітніх компонент «Вища та прикладна математика», «Ефективні комунікації у сфері гостинності», «Маркетинг готельно-ресторанного господарства», «Організація готельного господарства», «Організація ресторанного господарства».

2. Мета освітнього компоненту

Мета освітнього компоненту – оволодіння студентами теоретичними знаннями та практичними навичками використання інформаційно-комунікаційних технологій у сфері готельно-ресторанного бізнесу для вирішення складних задач та оптимізації бізнес-процесів.

В результаті навчання по ОК «Інформаційно-комунікаційні технології в готельно-ресторанному бізнесі» студенти повинні

знати:

- сутність сучасних інформаційно-комунікаційних технологій та їх роль у готельно-ресторанному бізнесі;
- основи електронної комерції та використання штучного інтелекту у сфері гостинності;
- принципи створення та управління веб-сайтами для готелів та ресторанів;
- сучасні інтернет-сервіси та інструменти для управління бізнесом;
- основи роботи автоматичних систем управління готельними та ресторанными підприємствами, систем бронювання;
- функціональні можливості CRM-систем для покращення ефективності роботи закладів готельно-ресторанного бізнесу.
- сучасні підходи до використання соціальних мереж для просування послуг;

вміти:

- аналізувати та застосовувати сучасні інформаційно-комунікаційні технології для організації роботи закладів готельно-ресторанного господарства;
- використовувати інструменти електронної комерції та штучного інтелекту для підвищення ефективності бізнесу;
- розробляти та підтримувати ефективні веб-сайти для готелів та ресторанів;
- застосовувати CRM-системи для управління взаємовідносинами із клієнтами;
- працювати із сучасними автоматичними системами управління та системами бронювання;
- використовувати соціальні мережі для просування послуг готельно-ресторанного бізнесу та підтримки комунікацій із клієнтами;
- застосовувати інформаційні технології для створення презентацій та використання платформи LinkedIn для створення резюме і розвитку кар'єри в індустрії гостинності.

4. Компетентності та програмні результати навчання

У результаті вивчення освітнього компоненту «ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ» 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» 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 характеризуються комплексністю та невизначеністю умов.

Загальні компетентності:

ЗК04: Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій

ЗК09: Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу

ЗК10: Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності:

СК07: Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.

СК08: Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів.

Результати навчання:

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

РН 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.

РН 11: Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.

5. Інформаційний обсяг освітнього компоненту

5.1 Перелік лекційних занять

Тема	Зміст теми	Кількість годин	
		денна	заочна
Змістовний модуль 1. ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ			
1	Сутність і зміст сучасних інформаційних технологій / їх застосування в готельно-ресторанному бізнесі. Нові smart професії в готельно-ресторанному бізнесі. Google Ногеса: рішення Google для туристичного сектору.	2	0,5
2	Пошук та аналіз інформації в Інтернет. Електронна комерція. Системи бронювання в готельно-ресторанному бізнесі. Онлайн репутація закладів готельно-ресторанного бізнесу.	2	0,5
3	Роль штучного інтелекту (ШІ) в готельно-ресторанному бізнесі: тренди та практичні рішення. Огляд сучасних трендів. Роль ШІ у генерації контенту: текст, відео, звук, графіка. Роль ШІ у проєктуванні та оперативному управлінні готельно-ресторанним бізнесом. Дизайн та автоматизація проєктування готельно-ресторанних закладів за допомогою ШІ. Пошук антикризових рішень за рахунок ШІ.	2	0,5
4	Тренди ІКТ, сучасні бізнес-інструменти та інтернет-сервіси готельно-ресторанному бізнесі. Діджиталізація готельно-ресторанному бізнесі під час COVID-19 та цифрові антикризові рішення для управління закладами готельно-ресторанного бізнесу.	2	0,5
5	Розробка ефективного сайту готелю та ресторану. Огляд і аналіз конструкторів Word Press, Weblium та Wix. Digital сервіси для розробки ефективного меню ресторану.	2	0,5

6	Основні види реклами закладів готельно-ресторанного бізнесу в Інтернет. Робота з фрілансерами. Просування ресторанів за рахунок популяризації гастрономічних турів і Інтернет.	2	0,5
7	Можливості соціальних мереж для бізнесу (SMM). Реклама Facebook / Instagram. Cap Cut та мобільна зйомка.	2	0,5
8	Технологія створення ефективних бізнес-презентацій, презентацій курсових та кваліфікаційних робіт в MS Power Point, Canva та інших. Використання LinkedIn для створення резюме та розвитку кар'єри в індустрії гостинності.	2	0,5
9	Використання CRM систем та АСУ для підвищення ефективності роботи закладів готельно-ресторанного бізнесу. Робота на віртуальному симуляторі по управлінню готелем.	2	-
Разом за ОК:		18	4

5.2 Перелік лабораторних робіт

№ з/п	Назва лабораторної роботи	Кількість годин	
		денна	заочна
1	Особливості та правила пошуку корисної інформації в Інтернет. Аналіз отриманих даних. Використання штучного інтелекту в готельно-ресторанному бізнесі і модулювання промптів.	2	2
2	Сучасні інструменти ведення бізнесу за допомогою Інтернет (електронна пошта, Google Диск та інші інтернет-сервіси).	2	-
3	Інтернет-сервіси в сфері туризму та системи бронювання.	2	-
4	Особливості розробки сайтів готелю та ресторану. Розробка технічних завдань для створення сайту. Сучасні тенденції дизайну сайтів в готельно-ресторанному бізнесі	2	2
5	Створення власного блогу та розміщення його в мережі Інтернет	2	-
6	Основні види реклами в Інтернет. Аналіз та 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 та Canva. Використання LinkedIn для створення резюме та розвитку кар'єри в індустрії гостинності.	2	2
9	Вивчення можливостей автоматизованих систем управління (АСУ) для готелів та ресторанів. Робота в основних CRM системах. Робота на віртуальному симуляторі по управлінню готелем.	2	-
Всього за ОК:		18	8

5.3 Перелік завдань до самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна	заочна
1	Написання реферату (підготовка презентації) з теми: 1. Історія створення Booking.com і можливості для ГРБ 2. Історія створення Facebook і можливості для ГРБ 3. Історія створення Instagram і можливості для ГРБ 4. Історія створення Airbnb і можливості для ГРБ 5. Історія створення Tripadvisor і можливості для ГРБ 6. Історія створення Google і можливості для ГРБ 7. Сервіси штучного інтелекту для дизайну готелів та ресторанів 8. Історія створення та розвиток YouTube і можливості для ГРБ.	19	19

	9. Історія створення LinkedIn та вплив на кар'єрні можливості в індустрії гостинності. 10. QR-коди та сервіси для створення цифрового меню ресторану (Choice, Expienza та інші) 11. Використання чат-ботів в готельно-ресторанному бізнесі.		
2	Опрацювати матеріал, який не виноситься на лекції: 1. Інструменти Google для аналітики та оптимізації (Google Analytics, Google Ads, Google My Business). 2. Google Maps та його використання для підвищення видимості готелів та ресторанів. 3. Google Trends для дослідження попиту в індустрії гостинності. 4. Використання Google Forms для збору зворотного зв'язку від клієнтів у ГРБ. 5. Платформи для онлайн-платежів та електронна комерція в ГРБ. 6. Аналіз популярних систем бронювання у готельно-ресторанному бізнесі (Booking.com, Expedia, OpenTable). 7. Інноваційні digital сервіси для візуалізації та оновлення меню ресторану. 8. Робота з інструментами Canva та MS PowerPoint для створення ефективних презентацій. 9. Оптимізація профілю на LinkedIn для побудови успішної кар'єри в індустрії гостинності. 10. Перші кроки у створенні власного блогу про гастрономію або готельні послуги.	35	59
Всього за ОК:		54	78

6. Система оцінювання та вимоги

Контроль успішності навчання здобувача проводиться у формах вхідного, поточного і підсумкового контролів.

Вхідний контроль якості навчання здійснюється на початку курсу проведенням перевірки залишкових знань здобувачів за ОК, що забезпечують вивчення даного освітнього компоненту (діагностика первинних знань здобувачів).

Формами поточного контролю є:

- тестування знань здобувачів з певних тем або з певних окремих питань ОК;
- виконання і захист лабораторних робіт;
- усне опитування;
- тощо.

Підсумковий контроль – *екзамен*.

Нарахування балів:

Вид роботи, що підлягає контролю	Максимальна кількість оціночних балів	
	Денна	Заочна
Змістовний модуль 1.		
Лабораторні роботи*	36	21
Самостійна робота*	20	35
Тестування*	14	14
Всього за змістовний модуль 1	70,0	70,0
Екзамен	30,0	30,0
Всього	100,0	

*Є можливість визнання результатів неформальної освіти відповідно до п.2 [Положення про порядок перезарахування результатів навчання \(навчальних дисциплін\) в Одеському національному технологічному університеті](#).

Критерії оцінювання програмних результатів навчання здобувачів

Лабораторні роботи (приклад оцінювання однієї роботи)

Денна	Заочна	Критерії	Оцінка
3,3 – 4,0 балів	4,21 – 5,25 балів	Лабораторна відпрацьована та вчасно захищена, надані повні обґрунтовані відповіді	відмінно
2,5 – 3,2 балів	3,16 – 4,20 балів	Лабораторна відпрацьована та вчасно захищена, при відповіді допущені неточності	дуже добре
1,7 – 2,4 балів	2,11 – 3,15 балів	Лабораторна відпрацьована, відповіді неповні, допущені помилки	добре
0,9 – 1,6 балів	1,06 – 2,10 балів	Лабораторна відпрацьована, відповіді незадовільні, допущені грубі помилки	достатньо
0 – 0,8 балів	0 – 1,05 балів	Лабораторна не відпрацьована або дані незадовільні відповіді	незадовільно

Тестування (приклад оцінювання)

Денна / заочна	Критерії	Оцінка
12 - 14 балів	86–100 % правильних відповідей	відмінно
10 - 11 балів	71–85 % правильних відповідей	дуже добре
7 – 9 балів	47–70 % правильних відповідей	добре
4 – 6 балів	25–46 % правильних відповідей	достатньо
0-3 балів	0–24 % правильних відповідей	незадовільно

Самостійна робота (приклад оцінювання)

Денна	Заочна	Опис	Оцінка
19 –20 балів	30 –35 балів	Самостійна робота виконана відповідно до обраної теми, зауважень немає	відмінно
16 – 18 балів	24 – 29 балів	Самостійна робота виконана, при відповіді допущені незначні неточності	дуже добре
11 – 15 балів	18 – 23 балів	Самостійна робота виконана, відповідь неповна, допущені помилки	добре
6 – 10 балів	12 – 17 балів	Самостійна робота виконана на низькому рівні, відповідь задовільна	достатньо
0 – 5 балів	0 – 11 балів	Самостійна робота виконана на дуже низькому рівні, відповідь незадовільна	незадовільно

Підсумковий контроль – екзамен

Денна / заочна	Критерії	Оцінка
27-30 балів	якщо здобувач демонструє повні й глибокі знання навчального матеріалу, достовірний рівень розвитку умінь і навичок, правильне й обґрунтоване формулювання практичних висновків, уміння приймати необхідні рішення в різних нестандартних ситуаціях, вільне володіння науковими термінами, високу комунікативну культуру	відмінно
23-26 балів	якщо здобувач виявляє дещо обмежені знання навчального матеріалу, допускає окремі несуттєві помилки й неточності	дуже добре
18-22 бали	якщо здобувач засвоїв основний навчальний матеріал, володіє необхідними умінями та навичками для вирішення стандартних завдань, проте при цьому допускає неточності, не виявляє самостійності суджень, демонструє недоліки комунікативної культури	задовільно
0-17 балів	якщо здобувач не володіє необхідними знаннями, умінями й навичками, науковими термінами, демонструє низький рівень комунікативної культури	незадовільно

7. Засоби діагностики успішності навчання

Методи навчання, які використовуються у процесі проведення занять, а також самостійних робіт за ОК:

Лекційні заняття: *Словесні методи: розповідь, пояснення, бесіда, дискусія; Наочні: ілюстрація, спостереження, демонстрація; пояснювально-демонстративний метод, проблемний виклад.*

Лабораторні заняття: *виконання лабораторних робіт з наступним захистом результатів досліджень.*

Самостійна робота: *робота з навчально-методичними матеріалами, реферування, конспектування, складання скетчів за темами лекцій, розв'язання тестів, підготовка доповідей).*

8. Інформаційні ресурси

Базові (основні):

1. На шляху до Індустрії 4.0: інформаційні технології, моделювання, штучний інтелект, автоматизація: монографія / В. Б. Артеменко, Л. В. Артеменко, О. В. Артеменко та ін.; за заг. ред. С. В. Котлика. — Одеса: Астропринт, 2021. — 544 с. URL: <https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHT.1569284>
2. Хмарні сервіси в бізнесі. Практикум: навч. посіб. / В. О. Ткачук, К. В. Шиманська; Держ. ун-т "Житомирська політехніка". — Житомир, 2021. — 195 с. URL: <https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHT.2101522>
3. Інформаційні системи та технології: підручник / В. Б. Вишня, Е. В. Рижков, В. О. Мирошніченко та ін.; за заг. ред. В. Б. Вишні; Дніпропетр. держ. ун-т внутрішніх справ. — Дніпро, 2021. — 280 с. URL: <https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHT.2097614>
4. Modern trends in digital transformation of marketing & management: collective monograph / Olena Chukurna, Viktor Zamlynskyi, Oleksandr Nazarenko etc.; edited by : Olena Chukurna, Viktor Zamlynskyi. — Košice: Vysoká škola bezpečnostného manažérstva v Košiciach, 2023. — 604 p. URL: <https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHT.2073071>

Додаткові:

1. Fedosova K., Kharenko D. Online Reputation of a Restaurant and Interaction with Bloggers // International Case Studies for Hospitality, Tourism and Event Management Students and Trainees / ed. by Ineson E., Yap M. H. T., Niță V. Iași : Tehnopress, 2022. Vol. 13. P. 5–7. URL: <https://www.lafondation.org/Documents/International%20Case%20Studies%20vol%2013.pdf>
2. Fedosova K., Chmura O., Sorokina A. Freelancers Working in Restaurants // International Case Studies for Hospitality, Tourism and Event Management Students and Trainees / ed. by Ineson E., Yap M. H. T., Niță V. Iași : Tehnopress, 2018. Vol. 9. P. 25–27. URL: <https://www.lafondation.org/Documents/International%20Case%20Studies%20vol%209.pdf>
3. Fedosova K. Development of an effective restaurant menu. Research and recommendations. Technology Audit and Production Reserves. 2022. № 1(4(63)). С. 32–35. URL: <https://doi.org/10.15587/2706-5448.2022.253040>
4. Федосова К. Використання інформаційно-комунікаційних технологій в ресторанному бізнесі в період пандемії COVID-19. Економіка та суспільство. 2022. № 35. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-35-20>
5. Шестакова А. В. SMM та аналітика ринку : навч. посіб. Житомир : Житомир. політехніка, 2021. 215 с. URL: <https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHNT.2241487>
6. Борисова Т. М. Комплексний інтернет-маркетинг : навч. посіб. Тернопіль : Екон. думка, 2022. 272 с. URL: <https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHNT.2148292>
7. Маркетинг у цифровому середовищі : підручник / Н. Є. Летуновська, Л. М. Хоменко, О. В. Люльов та ін. ; за заг. ред. Н. Є. Летуновської, Л. М. Хоменко. Суми : СумДУ, 2021. 259 с. URL: <https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHNT.2089305>

9. Політика освітнього компоненту

Політика всіх освітніх компонент в ОНТУ є уніфікованою та визначена з урахуванням законодавства України, [Корпоративному кодексу ОНТУ](#), [Кодексу академічної доброчесності ОНТУ](#), [Положення про організацію освітнього процесу ОНТУ](#), [Положення про порядок перезарахування результатів навчання \(навчальних дисциплін\) в ОНТУ](#), [вимог ISO 9001:2015](#) та [роботодавців](#).

Викладач	/ПІДПИСАНО/	Катерина ФЕДОСОВА
Викладач	/ПІДПИСАНО/	Вікторія КОЖЕВНИКОВА
Викладач	/ПІДПИСАНО/	Юлія АНТОНЮК

Розглянуто та затверджено на засіданні кафедри готельно-ресторанного бізнесу
Протокол від «18» серпня 2023 р. №1

Завідувач кафедри	/ПІДПИСАНО/	Тетяна ЛЕБЕДЕНКО
-------------------	-------------	------------------

ПОГОДЖЕНО:

Гарант ОП ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА професор кафедри ГРБ	/ПІДПИСАНО/	Тетяна ЛЕБЕДЕНКО
--	-------------	------------------