МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ ПРОФЕСІЙНИЙ КОЛЕДЖ
ГОТЕЛЬНО-ТУРИСТИЧНОГО ТА РЕСТОРАННОГО СЕРВІСУ

«ЗАТВЕРДЖУЮ»
Заступник директора з НМР
_____ М. Т. Скоробогата
«28» серпня 2025 року

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Інформаційні технології та програмні продукти в готельно-ресторанному бізнесі»

Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

ПОГОДЖЕНО
на засіданні циклової комісії
готельно-туристичного напрямку
Протокол № 1 від 28.08.2025 р.
Голова комісії _____ Максим ПРИПУТЕНЬ

м. Львів – 2025

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ ПРОФЕСІЙНИЙ КОЛЕДЖ
ГОТЕЛЬНО-ТУРИСТИЧНОГО ТА РЕСТОРАННОГО СЕРВІСУ

Циклова комісія готельно-туристичного напрямку

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Інформаційні технології та програмні продукти в готельно-ресторанному бізнесі»

Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

Затверджено на засіданні
циклової комісії готельно-туристичного напрямку
Протокол № 1 від 29.08.2024
Голова комісії _____ Максим ПРИПУТЕНЬ

Львів 2024

Загальна інформація	
Назва дисципліни	Інформаційні технології та програмні продукти в готельно-ресторанному бізнесі
Адреса викладання дисципліни	м. Львів, вул. Пулюя, 36 Кабінет 6 https://lpcollege.com.ua
Освітньо-професійна програма	Готельно-ресторанна справа
Спеціалізація	–
Спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа»
Галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
Освітній рівень	Фаховий молодший бакалавр
Статус дисципліни	Основна
Викладачі дисципліни	Степушин Олександр Андрійович
Контактна інформація викладача	oleksandr.stepushyn@lpcollege.com.ua
Консультації по курсу	Консультації відбуваються в день проведення лекцій/практичних занять (за попередньою домовленістю) в аудиторії 6 (вул. Пулюя, 36). Для погодження часу консультацій слід писати на електронну пошту викладача.
Тривалість дисципліни	90 год
Розподіл за видами занять та годинами навчання	➢ 16 годин лекцій ➢ 40 годин лабораторних занять ➢ 34 години самостійної роботи
Мова викладання	Українська
Посилання на сайт дистанційного навчання	https://lpcollege.com.ua https://classroom.google.com
Очікувані результати навчання	➢ знати призначення та класифікацію інформаційних систем у готельно-ресторанному бізнесі; ➢ розуміти функціональні можливості сучасних систем автоматизації готелів і ресторанів; ➢ застосовувати хмарні сервіси, штучний інтелект і IoT у сфері гостинності; ➢ працювати з системами бронювання та інструментами управління персоналом; ➢ використовувати цифрові комунікаційні платформи: соціальні мережі, месенджери, чат-боти, Google Forms, QR-коди; ➢ створювати та адмініструвати вебсторінки на основі систем управління контентом і конструкторів сайтів; ➢ застосовувати базові інструменти інтернет-маркетингу, пошукової оптимізації сайтів, вебаналітики та онлайн-реклами.
Форма навчання	денна

Опис дисципліни

Інформація про дисципліну: дисципліна спрямована на формування у студентів теоретичних знань та практичних навичок щодо застосування сучасних інформаційних технологій і програмних продуктів для автоматизації процесів у готельно-ресторанній сфері.

Зміст навчальної дисципліни охоплює:

- автоматизацію управлінських та виробничих процесів у готелях і ресторанах
- використання PMS, POS та хмарних систем у сфері гостинності
- інтеграцію з сервісами бронювання, CRM і глобальними системами GDS
- застосування технологій Інтернету речей та штучного інтелекту
- програмні рішення для управління персоналом (HRIS, HRMS)
- використання соціальних мереж, месенджерів і чат-ботів для комунікації з гостями
- створення вебсайтів закладів з використанням CMS та конструкторів сайтів
- цифровий маркетинг: SEO, контекстна реклама, аналітика, e-mail маркетинг

Мета курсу*:* формування у студентів теоретичних знань та практичних навичок щодо застосування сучасних інформаційних технологій і програмних продуктів для автоматизації управлінських, сервісних та маркетингових процесів у готельно-ресторанному бізнесі, забезпечення ефективної роботи підприємств гостинності, підвищення якості обслуговування гостей та конкурентоспроможності закладів на ринку.

Цілі курсу: забезпечити студентів теоретичними знаннями та практичними навичками щодо застосування інформаційних технологій і спеціалізованих програмних продуктів у готельно-ресторанній сфері; ознайомити з принципами автоматизації основних бізнес-процесів у готелях і ресторанах; проаналізувати структуру, функціональні можливості та інтеграцію сучасних інформаційних систем для підвищення ефективності управління, якості обслуговування гостей і конкурентоспроможності підприємств гостинності.

Інтегральна компетентність

Здатність вирішувати типові спеціалізовані задачі та практичні проблеми суб'єктів готельного і ресторанного господарства або у процесі навчання, що вимагає застосування положень і методів системи наук, які формують концепції гостинності, та може характеризуватися певною невизначеністю умов; нести відповідальність за результати своєї діяльності; здійснювати контроль інших осіб у визначених ситуаціях.

Загальні компетентності:

ЗК1. Здатність реалізувати свої права і обов’язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

ЗК3. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК6. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

ЗК7. Здатність працювати в команді.

ЗК8. Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології.

Спеціальні компетентності:

СК1. Здатність розуміти предметну область і специфіку професійної діяльності.

СК5. Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнання для закладів готельного та ресторанного господарства з метою раціонального використання просторових і матеріальних ресурсів.

СК9. Здатність забезпечувати безпеку основних та додаткових послуг у закладах готельного і ресторанного господарства.

СК10. Здатність застосовувати інноваційні технології виробництва і обслуговування споживачів для покращення результатів власної діяльності і роботи інших.
СК12. Здатність реалізовувати ефективні внутрішні комунікації та навички взаємодії у професійній діяльності.

Програмні результати навчання:
РН7. Здійснювати пошук, оброблення та аналіз інформації з різних джерел для розв'язання професійних завдань.
РН9. Здійснювати процес обслуговування споживачів у закладах готельного і ресторанного господарства із використанням сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій.
РН12. Здійснювати підбір технологічного устаткування й обладнання для раціонального використання просторових і матеріальних ресурсів.

Література для вивчення дисципліни:

Базова література

1. Федосова К.С. Сучасні інформаційні технології у готельному і ресторанному бізнесі: монографія / Федосова К.С., Тележенко Л.М. - Одес. нац. акад. харч. технологій. - Одеса: ТЕС, 2010. - 264 с.
2. Гаврилов В.П. Інформаційні системи і технології в туризмі: навч. посіб. для студентів напряму підготовки 6.140103 «Туризм» / В.П. Гаврилов. – Харків: ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2016. - 168 с.
3. Інформаційні технології в туризмі: навч. посіб / Укладач: В. М. Лисенко. - К.: 2017. – 99 с.
4. Мельниченко С.В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика. - К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. - 493 с.
5. Ляпіна І.Ю. Організація та технологія готельного обслуговування: підручн. для початкової професійної освіти. - К.: Академія, 2015. - 208 с.
6. Артеменко О., Сукач М., Хрущ Л., Скопень М.. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: підруч. - К.: Ліра, 2018. - 764 с.
7. Скопень М.М. Комп'ютерні інформаційні технології в туризмі: навч. посіб. - К.: Кондор, 2016. - 302 с.

Додаткова література

8. Войнаренко М.П., Кузьміна О.М., Янчук Т.В. Інформаційні системи і технології в управлінні організацією: навч. посіб. - Вінниця: Едельвейс і К, 2015. - 496 с.
9. Гаврилов В.П. Інформаційні системи і технології в туризмі: навч. посіб. - Харків: ХНЕУ ім. С. Кузнеця. - 2016. - 168 с.
10. Гужва В.М. Інформаційні системи і технології на підприємствах: навч. посіб. – К.: КНТЕУ, 2013. - 400 с.
11. Дубчак Л.В. Інформаційні системи та технології на підприємствах. - Ірпінь: Нац. акад. ДПС України, 2015. - 84 с.

Структура курсу			
№	**Тема**	**Результати навчання**	**Завдання**
1.	Інформаційні технології та автоматизація	Розуміння сутності інформаційних систем та технологій. Знання класифікації інформаційних систем. Усвідомлення ролі автоматизації в розвитку готельно-ресторанного бізнесу. Вміння описати вплив IT на менеджмент та взаємодію структур готельних мереж. Знання щодо застосування хмарних технологій та штучного інтелекту у сфері гостинності.	Питання, тести, самостійна робота, лабораторна робота
2.	Інформаційні технології та автоматизовані системи управління готелем	Розуміння функціоналу сучасних PMS-систем. Знання основних модулів систем автоматизації готелів. Вміння аналізувати відмінності між локальними та хмарними PMS. Розуміння інтеграції PMS з Booking Engine, CRM, OTA. Знання можливостей GDS Galileo, Amadeus, Sabre, Worldspan. Усвідомлення ролі IoT у покращенні сервісу гостя.	Питання, тести, самостійна робота, лабораторна робота
3.	Інформаційні технології та автоматизовані системи управління рестораном	Розуміння структури та функцій ресторанних POS-систем. Вміння визначити переваги хмарної автоматизації ресторанів. Знання інтеграцій POS з PMS, CRM, обладнанням та сервісами доставки. Розуміння особливостей автоматизації мережевих ресторанів. Усвідомлення ролі IoT у закладах харчування.	Питання, тести, самостійна робота, лабораторна робота
4.	Автоматизовані системи управління персоналом	Знання функцій HRIS, HRMS та HCM. Розуміння цілей і процесів управління персоналом за допомогою IT. Вміння орієнтуватися в популярних HR-системах. Розуміння модулів у Horilla та принципів роботи з ними. Розуміння значення OKR і Performance Management у підвищенні ефективності праці.	Питання, тести, самостійна робота, лабораторна робота

5.	Мережеві інформаційні технології та комунікаційні системи	Розуміння ролі соціальних мереж у просуванні бренду. Вміння визначати специфіку контенту для різних соцмереж. Знання можливостей месенджерів та чат-ботів для комунікації з гостями. Навички створення Google Forms для опитувань. Розуміння сфер застосування QR-кодів.	Питання, тести, самостійна робота, лабораторна робота
6.	Вебтехнології в готельно-ресторанному бізнесі	Знання принципів структурування та функціонального наповнення вебсайту закладу. Усвідомлення важливості адаптивності, SEO-основ та безпеки (SSL). Вміння обрати CMS для бізнесу. Розуміння інструментів інтеграції сайту з системами бронювання та соцмережами.	Питання, тести, самостійна робота, лабораторні роботи
7.	Цифровий маркетинг і онлайн-реклама	Усвідомлення особливостей інтернет-маркетингу в HoReCa. Знання видів онлайн-реклами та принципів таргетингу/ретаргетингу. Навички впровадження SEO-елементів і оцінки ефективності реклами. Розуміння ролі e-mail маркетингу та автоматизації розсилок. Уміння застосовувати аналітичні інструменти.	Питання, тести, самостійна робота, лабораторні роботи

Система оцінювання курсу	
Види навчальної роботи	**Максимальна кількість балів**
Лекція	0
Лабораторні роботи	50
Проміжний тестовий контроль	20
Залік	30
Максимальна кількість балів	**100**

Оцінювання відповідно до графіку навчального процесу																		
Поточне тестування та самостійна робота																	**Залік**	**Сума**
Лабораторні роботи										**Тестовий контроль**								
Лаб 1	Лаб 2	Лаб 3	Лаб 4	Лаб 5	Лаб 6	Лаб 7	Лаб 8	Лаб 9	Лаб 10	ТК - 1	ТК - 2	ТК - 3	ТК - 4	ТК - 5	ТК - 6	ТК - 7		
5	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**2**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**30**	**100**
Max = 50										**Max = 20**								

Система оцінювання у співвідношенні 100 балів до 12 балів		
Відмінно	12	100
	11	92
	10	83
Добре	9	75
	8	67
	7	58
Задовільно	6	50
	5	42
	4	33
Незадовільно	3	25
	2	17
	1	10

Навчальні методи та техніки, які будуть використовуватися під час викладання дисципліни	Навчально-пізнавальна діяльність здійснюватиметься наступними методами: лекція (традиційна (тематична), проблемна) із застосуванням мультимедійних засобів (PowerPoint-презентація) та інтерактивних методів навчання; лабораторні заняття з використанням сучасних програмних продуктів для автоматизації готельно-ресторанного бізнесу, виконанням практичних завдань та моделюванням виробничих ситуацій; самостійна робота студентів з навчальними матеріалами та інформаційними ресурсами, виконанням практичних і творчих завдань, розв'язанням проблемних питань із подальшим обговоренням результатів.
Необхідне обладнання	Комп'ютерне та мультимедійне устаткування
Критерії оцінювання (окремо для кожного виду навчальної діяльності)	Оцінювання проводиться за 100-бальною шкалою. Бали нараховуються за наступним співвідношенням: ➢ Лабораторні роботи: 50% семестрової оцінки; максимальна кількість балів 50; ➢ Проміжний тестовий контроль: 20% семестрової оцінки; максимальна кількість балів 20; ➢ Залік: 30% семестрової оцінки. Максимальна кількість балів 30. Підсумкова максимальна кількість балів 100.
Теми лабораторних робіт	1. Використання штучного інтелекту для автоматизації в готельно-ресторанному бізнесі. 2. Робота в системі автоматизації готелів QloApps. 3. Робота в системі автоматизації ресторану та служби доставки TastyIgniter. 4. Робота в системі управління людськими ресурсами Horilla. 5. Створення чат-ботів для бронювання столиків або номерів, автоматичних відповідей на типові запитання гостей. 6. Робота в системі керування контентом вебсайту Wordpress. 7. Робота з плагіном для автоматизації готелів VikBooking (Wordpress). 8. Робота з конструктором сайтів Squarespace. 9. Робота з рекламною платформою Google Ads. 10. E-mail маркетинг та автоматизовані розсилки.
Теми для самостійної роботи	1. Автоматизовані інформаційні системи і їх призначення. 2. Зміст і значення інформаційних технологій в готельно-ресторанному бізнесі. 3. Особливості інформаційних технології в готельно-ресторанному бізнесі. 4. Інформаційні технології та автоматизація роботи готелю. 5. Особливості автоматизації менеджменту в готельній індустрії. Автоматизація готельних холдингів і мереж. 6. Спільна робота за допомогою хмарних технологій. 7. Основні функції та модулі систем автоматизації управління готелем.

	8. Інтернет речей (IoT). 9. Використання IoT пристроїв у готелі. 10. Системи бронювання і резервування в галузі гостинності. 11. Можливості комп'ютерних систем бронювання. 12. Основні функції та модулі систем автоматизації управління рестораном. 13. Використання IoT пристроїв в ресторані. 14. Особливості автоматизації ресторанних мереж. 15. Популярні системи HRIS. Системи управління людським капіталом - HCM (Human Capital Management). 16. Системи управління людськими ресурсами - HRMS (Human Resource Management System). 17. Поширені в Україні програми для управління персоналом: HURMA System, Zoho People, BambooHR. 18. Створення бізнес-акаунтів у соціальних мережах. Формування візуального стилю бренду: логотип, кольори, стиль фото. 19. Планування майбутніх публікацій, взаємодія з аудиторією. 20. Сучасні месенджери: Viber, WhatsApp, Telegram. Використання месенджерів у роботі з клієнтами. 21. Функції та наповнення вебсайту закладу. Основні розділи сайту. 22. Мобільна адаптивність та кросбраузерність вебсайту. 23. Хостинг і доменне ім’я. Вибір та реєстрація доменного імені. 24. Системи керування контентом вебсайту. 25. SSL-сертифікат для вебсайту і захист користувацьких даних. 26. Організація бронювання номерів і столиків на сайті. 27. Види реклами в Інтернеті. Банерна реклама. Контекстна реклама. Реклама в соціальних мережах. Відеореклама. 28. Типи рекламних кампаній в Google Ads. Розміщення реклами у пошуку Google та на YouTube. 29. Принцип роботи реклами в соціальних мережах. Таргетинг і налаштування аудиторії. 30. Ретаргетинг та Геотаргетинг. 31. Основні платформи для реклами в соціальних мережах: Facebook, Instagram, TikTok, Telegram 32. Поняття та принципи просування сайту в пошукових системах. 33. E-mail маркетинг. Види електронних розсилок: інформаційні, промоційні, транзакційні. 34. Контент-маркетинг та створення брендового іміджу.

Питання до заліку	1. Поняття інформаційних систем і технологій. 2. Класифікація інформаційних систем. 3. Автоматизовані інформаційні системи та їх призначення у готельно-ресторанному бізнесі. 4. Хмарні технології та їх використання у сфері гостинності. 5. Штучний інтелект в автоматизації готелів і ресторанів: можливості та приклади. 6. Сучасні автоматизовані системи управління готелем. 7. Особливості хмарних систем автоматизації готелів. 8. Призначення PMS-систем. Основні функції та модулі. 9. Відмінності між хмарними і локальними PMS. 10. Сучасні автоматизовані системи управління рестораном. 11. Функції та модулі систем управління рестораном. 12. Глобальні системи бронювання: призначення та приклади. 13. IoT у готелях: типи пристроїв і переваги впровадження. 14. IoT рішення у ресторанному бізнесі. 15. HRIS, HCM і HRMS: відмінності й призначення. 16. HRMS системи: призначення та приклади. 17. Приклади поширених в Україні програм для управління персоналом та їх особливості. 18. Соціальні мережі в готельно-ресторанному бізнесі: роль та завдання. 19. Призначення та принципи роботи чат-ботів. 20. Можливості бізнес-акаунтів в соціальних мережах. 21. Google Forms у сфері гостинності: приклади застосування. 22. QR-коди: типи інформації та сценарії використання. 23. Структура сайту готелю або ресторану: ключові розділи. 24. Хостинг та доменне ім’я. Вибір та реєстрація доменного імені. 25. Конструктори сайтів: приклади та можливості. 26. Основні види реклами в Інтернеті. 27. Контекстна реклама: принцип роботи та типи кампаній. 28. Реклама в соціальних мережах: таргетинг, ретаргетинг, геотаргетинг. 29. Аналітика ефективності реклами: основні показники та інструменти. 30. Оптимізація вебсайту для пошукових систем. 31. Вимоги до швидкості завантаження вебсайту: що впливає й як виміряти. 32. E-mail маркетинг. Види електронних розсилок. 33. Контент-маркетинг: визначення, роль, можливості.
Опитування	Анкету-оцінку з метою оцінювання якості курсу буде надано після завершення курсу.

Політика навчальної дисципліни	
Академічна доброчесність	Атмосферу довіри, взаєморозуміння, взаємоповаги потрібно будувати щоденно. Політика навчального закладу спрямована на академічну доброчесність, прозорість та законність діяльності. Задля цього розроблено та впроваджено: 1. Положення про організацію освітнього процесу у Львівському професійному коледжі готельно-туристичного та ресторанного сервісу 2. Положення про внутрішню систему забезпечення якості освіти у Львівському професійному коледжі готельно-туристичного та ресторанного сервісу 3. Положення про академічну доброчесність та корпоративну етику у Львівському професійному коледжі готельно-туристичного та ресторанного сервісу 4. Положення про внутрішній моніторинг якості підготовки фахівців у Львівському професійному коледжі готельно-туристичного та ресторанного сервісу 5. Положення про запобігання академічного плагіату у Львівському професійному коледжі готельно-туристичного та ресторанного сервісу 6. Антикорупційна програма Львівського професійного коледжу готельно-туристичного та ресторанного сервісу 7. Положення про уповноважений підрозділ (уповноважену особу) з питань запобігання та виявлення корупції **8.** План заходів по запобіганню та протидії корупції у Львівському професійному коледжі готельно-туристичного та ресторанного сервісу.
Пропуски занять	Відпрацювання пропущених занять відбувається у перший день за графіком консультацій викладача з навчальної дисципліни.
Виконання завдання пізніше встановленого терміну	Всі завдання здаються у встановлений термін, за винятком поважної причини у студента.
Невідповідна поведінка під час заняття	Вирішується згідно з чинним законодавством України, Статутом коледжу.
Додаткові бали	Виставляються під час практичних занять за оригінальні відповіді студентів із заявленої теми.
Неформальна освіта	Зараховуються, як підсумковий контроль, результати онлайн курсів на платформах Smart school та Classroom, які відповідають програмі навчальної дисципліни

Укладач: **Викладач Олександр СТЕПУШИН**