

Міністерство освіти і науки України

Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна

Кафедра готельно-ресторанного бізнесу та харчових технологій

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Директор ННІ «Каразінський інститут міжнародних відносин та туристичного бізнесу»

Микола ПИСАРЕВСЬКИЙ

«28» серпня 2025 р.



**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ, ТЕХНОЛОГІЇ ТА ЕЛЕКТРОННА
КОМЕРЦІЯ**

рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)

галузь знань: 24 «Сфера обслуговування»

спеціальність: 241 «Готельно-ресторанна справа»

освітня програма: «Готельно-ресторанна справа»

вид дисципліни: обов'язкова

факультет: ННІ «Каразінський інститут міжнародних відносин та туристичного бізнесу»

2025/2026 навчальний рік

Програму рекомендовано до затвердження вченою радою ННІ «Каразінський інститут міжнародних відносин та туристичного бізнесу»

«28» серпня 2025 року, протокол №1

РОЗРОБНИК ПРОГРАМИ: Кривцова Анна Сергіївна, кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу та харчових технологій

Програму схвалено на засіданні кафедри готельно-ресторанного бізнесу та харчових технологій

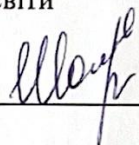
Протокол № 1 від «27» серпня 2025 року

Завідувач кафедри готельно-ресторанного бізнесу та харчових технологій

 Наталя ДАНЬКО
(підпис) (прізвище та ініціали)

Програму погоджено з гарантом освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа»

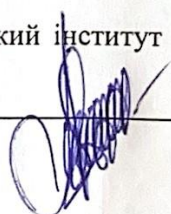
Гарант освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа» за першим (бакалаврським) рівнем вищої освіти

 Олена МИКОЛЕНКО
(підпис) (прізвище та ініціали)

Програму погоджено науково-методичною комісією ННІ «Каразінський інститут міжнародних відносин та туристичного бізнесу»

Протокол № 1 від «27» серпня 2025 року

Голова науково-методичної комісії ННІ «Каразінський інститут міжнародних відносин та туристичного бізнесу»

 Ганна ПАНАСЕНКО
(підпис) (прізвище та ініціали)

ВСТУП

Програма навчальної дисципліни «Інформаційні системи, технології та електронна комерція» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки бакалавра за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа».

1. Опис навчальної дисципліни

1.1. Мета викладання навчальної дисципліни “Інформаційні системи, технології та електронна комерція” є надання студентам, майбутнім фахівцям у сфері управління туристичним та ресторанним бізнесом, комплекс знань, умінь і навичок, необхідних для підвищення ефективності професійної діяльності за допомогою засобів інформаційних технологій і систем.

Вивчення навчальної дисципліни передбачає формування та розвиток у здобувачів вищої освіти компетентностей та програмних результатів навчання відповідно до ОПП

1.2. Основні завдання вивчення дисципліни “Інформаційні системи, технології та електронна комерція” спрямовані на оволодіння знаннями та навичками для ефективного застосування ІТ в готельно-ресторанному бізнесі (HoReCa):

1. Розуміння ролі ІТ в готельно-ресторанному бізнесі

- Вивчення використання інформаційних технологій у сфері HoReCa.
- Ознайомлення з хмарними технологіями для управління бізнесом.

2. Знання ключових інструментів і рішень для автоматизації та оптимізації роботи

- Оволодіння системами автоматизації управління персоналом, обліком та замовленнями.
- Розуміння принципів роботи систем бронювання та їх інтеграція з CRM.

3. Оцінка технологічних трендів у HoReCa

- Вивчення IoT та мобільних додатків для готелів і ресторанів.

4. Поглиблене вивчення електронної комерції у сфері гостинності

- Знання специфіки електронної комерції для HoReCa, особливостей просування бізнесу через онлайн-платформи та соціальні мережі.
- Використання штучного інтелекту для персоналізації обслуговування, копірайтинг та рерайтинг.

5. Оцінка правових та етичних аспектів цифрової взаємодії

- Знання правових норм щодо захисту персональних даних, авторських прав та етичних стандартів у цифровому середовищі.
- Оцінка ризиків та методів захисту інформації, що застосовуються для захисту даних в готельно-ресторанному бізнесі.

6. Розвиток практичних навичок через кейс-аналіз

- Аналіз реальних кейсів використання автоматизації та цифрових рішень у міжнародних мережах готелів (Marriott, Hilton, Accor) і ресторанах (Poster, r_keeper, iiko).
- Ознайомлення з принципами просування бізнесу через соціальні мережі, стратегічного підходу до брендингу в Інтернеті.

7. Розвиток навичок самостійної роботи

- Самостійне вивчення теоретичних матеріалів та літератури з тематики ІТ, мультимедійних технологій, хмарних рішень, автоматизації та кібербезпеки.
- Аналіз та підготовка самостійних робіт з конкретних аспектів дисципліни, таких як електронна комерція та онлайн-бронювання.

Ці завдання формують базу для поглибленого розуміння цифрових технологій та їх застосування в індустрії HoReCa, а також дозволяють здобути практичні навички для майбутньої професійної діяльності в сфері гостинності.

1.3. Кількість кредитів: 6

1.4. Загальна кількість годин: 180

1.5. Характеристика навчальної дисципліни	
Обов'язкова	
Денна форма навчання	Заочна (дистанційна) форма навчання
Рік підготовки	
3-й	3-й
Семестр	
5,6-й	5,6-й
Лекції	
32 год. (5 сем.-16 год.; 6 сем.-16 год.)	16 год. (в т.ч г. 4 ауд./12 дист.) 5 сем.-8 год. (в т.ч г. 2 ауд./6 дист.) 6 сем.-8 год. (в т.ч г. 2 ауд./6 дист.)
Лабораторні заняття	
30 год. (5 сем.-16 год.; 6 сем.-14 год.)	год.
Самостійна робота	
118 год. (5 сем.-58 год.; 6 сем.-60 год.)	164 год. (5 сем.-82 год.; 6 сем.-82 год.)
у тому числі індивідуальні завдання	
год.	

1.6. Перелік компетентностей, що формує дана дисципліна

- формування наступних загальних компетентностей

ЗК 04. Здатність використовувати інформаційні і комунікаційні технології.

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

- формування наступних фахових компетентностей

СК 2 - здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність;

СК 04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії (робота в команді).

СК 07. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів

СК 08. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.

1.7. Перелік результатів навчання, що формує дана дисципліна

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.

РН11 Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.

РН16 Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності;

РН18 Презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу.

1.8. Вивчення дисципліни передбачає попереднє засвоєння кредитів з таких дисциплін: «Вступ до гостинності», «Підприємництво», «Економічна теорія».

2. Тематичний план навчальної дисципліни

Розділ 1. Інформаційні технології в готельно-ресторанній справі:

Тема 1. Сутність та особливості використання інформаційних технологій у сфері HoReCa.

Загальне розуміння інформаційних технологій та їх роль у готельно-ресторанному бізнесі, включаючи характеристики, переваги та приклади впровадження в сучасних закладах HoReCa.

Тема 2. Мультимедійні технології в готельно-ресторанному бізнесі.

Використання аудіо-, відео- та інтерактивних мультимедійних засобів для створення привабливого середовища, презентацій послуг і комунікації з клієнтами.

Тема 3. Автоматизація бізнес-процесів у HoReCa.

Системи автоматизації в готелях і ресторанах, включаючи управління персоналом, обліком, замовленнями та сервісом обслуговування.

Тема 4. Захист інформації та кібербезпека в готельному і ресторанному бізнесі.

Методи захисту персональних та корпоративних даних, основи кібергігієни, ризики атак і практичні рішення для закладів HoReCa.

Тема 5. Хмарні технології та їх роль у готельно-ресторанній сфері.

Можливості хмарних рішень для бронювання, бухгалтерії, комунікації з клієнтами та централізованого управління готельними й ресторанными мережами.

Тема 6. Мобільні застосунки для управління готелем або рестораном.

Огляд сучасних мобільних додатків, які полегшують управління, автоматизують процеси обслуговування та покращують досвід клієнтів.

Тема 7. Системи бронювання: принципи роботи та інтеграція з CRM.

Принципи функціонування систем онлайн-бронювання та їх взаємодія з CRM для формування повного профілю клієнта та підвищення рівня обслуговування.

Тема 8. Інтернет речей (IoT) у готелях і ресторанах: реальні приклади.

Впровадження IoT-пристроїв для енергоефективності, безпеки, моніторингу та автоматизації обслуговування в закладах HoReCa.

Розділ 2. Електронна комерція в готельно-ресторанній справі:

Тема 9. Вступ до електронної комерції: особливості для HoReCa-сектору.

Огляд основ електронної комерції з акцентом на специфіку готельно-ресторанного бізнесу, типи e-commerce та відмінності між B2C і B2B-моделями.

Тема 10. Штучний інтелект та машинне навчання в обслуговуванні клієнтів.

Використання AI та ML для персоналізації сервісу, передбачення потреб клієнтів, автоматизації обробки запитів і підвищення якості обслуговування.

Тема 11. Правові та етичні аспекти Інтернету.

Правові норми цифрової взаємодії, захист персональних даних, авторське право та етичні стандарти у цифровому середовищі HoReCa.

Тема 12. Розгляд популярних кейсів систем автоматизації ресторанів (Poster, r_keeper, iiko) та цифрова трансформація міжнародних готельних мереж (Marriott, Hilton, Accor).

Практичний аналіз сучасних рішень автоматизації в ресторанному бізнесі та досвід цифрової трансформації провідних світових готельних брендів.

Тема 13. Стратегія просування готельно-ресторанного бізнесу в соціальних мережах (Instagram, Facebook).

Інструменти та підходи до ефективного просування HoReCa-брендів у соцмережах, формування візуального стилю, контент-плану та взаємодії з аудиторією.

Тема 14. Копірайтинг у готельно-ресторанній справі.

Основи написання ефективних текстів для сайтів, соцмереж і рекламних матеріалів, які формують довіру й мотивують до бронювання чи покупки.

Тема 15. Рерайтинг у готельно-ресторанній справі.

Методи адаптації готових текстів під потреби HoReCa, збереження смислу та підвищення унікальності контенту для онлайн-платформ.

Тема 16. Онлайн-бронювання послуг: сервіси та інтеграції.

Огляд провідних платформ бронювання (Booking, Airbnb, Expedia) та принципи їхньої інтеграції з сайтами й CRM-системами ресторанів і готелів.

3. Структура навчальної дисципліни

Назви розділів і тем	Кількість годин											
	денна форма						заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	лаб.	інд.	с. р.		л	п	лаб.	інд.	с. р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
5 семестр												
Розділ 1. Інформаційні технології в готельно-ресторанній справі.												
Тема 1. Сутність та особливості використання інформаційних технологій у сфері HoReCa.	12	2		2		8	12	1				11
Тема 2. Мультимедійні технології в готельно-ресторанному бізнесі.	10	2		2		6	10	1				9
Тема 3. Автоматизація бізнес-процесів у HoReCa.	10	2		2		6	10	1				9
Тема 4. Захист інформації та кібербезпека в готельному і ресторанному бізнесі.	10	2		2		6	10	1				9
Тема 5. Хмарні технології та їх роль у готельно-ресторанній сфері.	12	2		2		8	12	1				11
Тема 6. Мобільні застосунки для управління готелем або рестораном.	12	2		2		8	12	1				11
Тема 7. Системи бронювання: принципи роботи та інтеграція з CRM.	12	2		2		8	12	1				11
Тема 8. Інтернет речей (IoT) у готелях і ресторанах: реальні приклади.	12	2		2		8	12	1				11
Разом за розділом 1	90	16		16		58	90	8				82

6 семестр											
Розділ 2. Електронна комерція в готельно-ресторанній справі.											
Тема 9. Вступ до електронної комерції: особливості для HoReCa-сектору.	12	2		2		8	12	1			11
Тема 10. Штучний інтелект та машинне навчання в обслуговуванні клієнтів.	10	2		2		6	10	1			9
Тема 11. Правові та етичні аспекти Інтернету.	10	2		2		7	10	1			9
Тема 12. Розгляд популярних кейсів систем автоматизації ресторанів (Poster, r_keeper, iiko) та цифрова трансформація міжнародних готельних мереж (Marriott, Hilton, Accor).	10	2		1		7	10	1			9
Тема 13. Стратегія просування готельно-ресторанного бізнесу в соціальних мережах (Instagram, Facebook).	12	2		1		8	12	1			11
Тема 14. Копірайтинг у готельно-ресторанній справі.	12	2		1		8	12	1			11
Тема 15. Ререйтинг у готельно-ресторанній справі.	12	2		2		8	12	1			11
Тема 16. Онлайн-бронювання послуг: сервіси та інтеграції.	12	2		2		8	12	1			11
Разом за розділом 2	90	16		14		60	90	8			82
Усього годин	180	32		30		118	180	16			164

4. Теми лабораторних занять

№ з/П	Назва теми	Кількість годин
5 семестр		
За розділом 1		
1	Тема 1. Сутність та особливості використання інформаційних технологій у сфері HoReCa.	2
2	Тема 2. Мультимедійні технології в готельно-ресторанному бізнесі	2
3	Тема 3. Автоматизація бізнес-процесів у HoReCa	2
4	Тема 4. Захист інформації та кібербезпека в готельному і ресторанному бізнесі	2
5	Тема 5. Хмарні технології та їх роль у готельно-ресторанній сфері	2
6	Тема 6. Мобільні застосунки для управління готелем або рестораном	2
7	Тема 7. Системи бронювання: принципи роботи та інтеграція з CRM	2
8	Тема 8. Інтернет речей (IoT) у готелях і ресторанах: реальні приклади	2
	Разом за розділом 1	16
6 семестр		
За розділом 2		
1	Тема 9. Вступ до електронної комерції: особливості для HoReCa-сектору.	2
2	Тема 10. Штучний інтелект та машинне навчання в обслуговуванні клієнтів	2
3	Тема 11. Правові та етичні аспекти Інтернету	2
4	Тема 12. Розгляд популярних кейсів систем автоматизації ресторанів (наприклад, Poster, r_keeper, iiko), Кейси цифрової трансформації міжнародних готельних мереж (Marriott, Hilton, Accor)	1
5	13. Стратегія просування готельно-ресторанного бізнесу в соціальних мережах (Instagram, Facebook).	1
6	Тема 14. Копірайтинг у готельно-ресторанній справі	2
7	Тема 15. Рерайтинг у готельно-ресторанній справі	2
8	Тема 16. Онлайн-бронювання послуг: сервіси та інтеграції	2
	Разом за розділами 2	14
	Разом	30

5. Завдання для самостійної роботи

№ з/п	Види, зміст самостійної роботи	Кількість годин		
		Очна форма	Заочна форма	
5 семестр				
За розділом 1				
1	Інформаційні технології у сфері HoReCa: основи та значення. Опрацювання навчального матеріалу та рекомендованої літератури. Тема: «Сутність та особливості використання ІТ у сфері HoReCa»	8	11	
2	Мультимедійні рішення в готельно-ресторанній діяльності. Опрацювання навчального матеріалу та рекомендованої літератури. Тема: «Мультимедійні технології в готельно-ресторанному бізнесі»	6	9	
3	Системи автоматизації бізнес-процесів у HoReCa. Ознайомлення з теоретичними аспектами автоматизації. Тема: «Автоматизація бізнес-процесів у HoReCa»	6	9	
4	Загрози та методи захисту інформації в HoReCa. Огляд літератури щодо кібербезпеки в готельно-ресторанній галузі. Тема: «Захист інформації та кібербезпека»	6	9	
5	Роль хмарних технологій у закладах гостинності. Опрацювання навчального матеріалу з класифікацією та прикладами. Тема: «Хмарні технології в HoReCa»	8	11	
6	Мобільні застосунки в управлінні готелем або рестораном. Ознайомлення з типами мобільних застосунків у HoReCa. Тема: «Мобільні застосунки для управління HoReCa»	8	11	
7	Системи бронювання та CRM: принципи взаємодії. Опрацювання літератури щодо принципів та видів інтеграцій. Тема: «Системи бронювання: принципи роботи та інтеграція з CRM»	8	11	
8	ІоТ у готелях і ресторанах: поняття та можливості. Ознайомлення з прикладами використання інтернету речей. Тема: «Інтернет речей (IoT) у HoReCa»	8	11	
	Разом за розділом 1	58	82	

6 семестр			
За розділом 2			
9	Електронна комерція в HoReCa: загальні положення. Опрацювання теоретичних основ e-commerce у сфері гостинності. Тема: «Вступ до електронної комерції»	8	11
10	Штучний інтелект у сфері обслуговування. Огляд AI та ML як інструментів підвищення якості сервісу. Тема: «Штучний інтелект та машинне навчання»	6	9
11	Правові й етичні аспекти цифрової взаємодії. Вивчення теоретичного матеріалу щодо цифрової етики й правових норм. Тема: «Правові та етичні аспекти Інтернету»	7	9
12	Системи автоматизації ресторанного бізнесу: короткий огляд. Опрацювання інформації про Poster, r_keeper, iiko. Тема: «Кейси систем автоматизації ресторанів»	7	9
13	SMM у HoReCa: платформи та цілі просування. Вивчення інформації щодо просування в Instagram, Facebook. Тема: «Стратегія просування в соціальних мережах»	8	11
14	Копірайтинг у сфері послуг гостинності. Ознайомлення з особливостями написання текстів для HoReCa. Тема: «Копірайтинг у готельно-ресторанній справі»	8	11
15	Рерайтинг у HoReCa: основні принципи. Опрацювання матеріалів з адаптації текстів. Тема: «Рерайтинг у готельно-ресторанній справі»	8	11
16	Популярні сервіси онлайн-бронювання у сфері гостинності. Огляд систем Booking, Airbnb, Expedia. Тема: «Онлайн-бронювання послуг: сервіси та інтеграції»	8	11
	Разом за розділом 2	60	82
	Разом	118	164

6. Індивідуальні завдання

Індивідуальне завдання не передбачено навчальним планом.

7. Методи навчання

Відповідність методів навчання та форм оцінювання визначеним результатам навчання за ОПІ віддзеркалює табл. 7.1

Таблиця 7.1

Методи навчання та засоби діагностики результатів навчання за освітньою компонентною
«Інформаційні системи, технології та електронна комерція»

Шифр ПРН (відповідно до ОПП)	Результати навчання (відповідно до ОПП)	Методи навчання	Засоби діагностики /форми оцінювання
РН 07	<i>Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.</i>	Лекція, вирішення лабораторних задач, аналітичних завдань	Оцінювання рішень лабораторних завдань, залікова робота, екзаменаційна робота
РН11	<i>Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.</i>	Пошук джерел інформації (критичний аналіз, інтерпретація), підготовка презентацій за заданою проблематикою.	Оцінювання усних відповідей на лабораторних заняттях, тестових завдань; залікова робота, екзаменаційна робота
РН16	<i>Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності;</i>	Вирішення розрахункових завдань, лабораторних завдань з застосуванням комп'ютерної техніки	Оцінювання рішень лабораторних завдань, тестування
РН18	<i>Презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу.</i>	Виконання творчих завдань, виконання навчальних проєктів	Захист навчальних проєктів, оцінювання виконаних задач, відповідей на лабораторних заняттях

8. Методи контролю

Засвоєння тем розділів (поточний контроль) здійснюється на практичних заняттях відповідно до контрольних цілей. Основне завдання поточного контролю – перевірка рівня підготовки студентів до виконання конкретної роботи.

Поточний контроль і оцінювання результатів навчання передбачає виставлення оцінок за всіма формами проведення занять:

- контроль та оцінювання активності роботи студента під час лекційних та практичних занять (групова дискусія);
- контроль та оцінювання якості підготовки та розробки проєктних завдань в ході самостійної роботи студентів;
- контроль засвоєння теоретичного та практичного матеріалу (у вигляді тестування);
- контроль та оцінювання вмінь вирішувати розрахункові, ситуаційні та інші задачі;

- контроль та оцінювання вмінь проводити дослідження та презентувати із застосуванням сучасних інформаційних та хмарних технологій;
- контроль та оцінювання вмінь та навичок вирішувати кейсові проблемні завдання із розподілом ролей в командах.

При вивченні кожного розділу проводиться поточний контроль у формі усного опитування та виступів студентів. На практичному занятті студент може отримати.

Питання до заліку з дисципліни

Тема 1. Сутність та особливості використання інформаційних технологій у сфері HoReCa

1. Дайте визначення інформаційним технологіям у сфері HoReCa.
2. Які основні цілі використання ІТ у готельно-ресторанному бізнесі?
3. Назвіть переваги впровадження інформаційних технологій у HoReCa.
4. Які труднощі виникають при впровадженні ІТ у малих закладах гостинності?
5. Поясніть різницю між інформаційною системою та інформаційною технологією.

Тема 2. Мультимедійні технології в готельно-ресторанному бізнесі

1. Що таке мультимедійні технології?
2. Як мультимедіа покращують взаємодію з клієнтами в HoReCa?
3. Які типи мультимедійних елементів найчастіше використовуються у готелях?
4. Які технології мультимедіа використовуються для візуалізації меню в ресторанах?
5. Яку роль відіграє цифрова вивіска (Digital Signage) у сфері обслуговування?

Тема 3. Автоматизація бізнес-процесів у HoReCa

1. Що означає автоматизація бізнес-процесів у HoReCa?
2. Які процеси можна автоматизувати в готелі?
3. Які системи автоматизації використовують у ресторанах?
4. У чому полягає відмінність між POS-системою та ERP-системою?
5. Які переваги автоматизації обліку замовлень?

Тема 4. Захист інформації та кібербезпека в готельному і ресторанному бізнесі

1. Що таке інформаційна безпека у HoReCa?
2. Які загрози інформаційній безпеці існують для готелів?
3. Назвіть основні принципи захисту персональних даних клієнтів.
4. Що таке фішинг і як від нього захищаються заклади?
5. Які інструменти використовуються для захисту Wi-Fi у готелях?

Тема 5. Хмарні технології в готельно-ресторанній сфері

1. Що таке хмарні технології?
2. Які переваги дає використання хмарних рішень у HoReCa?
3. Наведіть приклади хмарних сервісів, що використовуються у ресторанах.
4. Яка різниця між хмарним та локальним зберіганням даних?
5. Як хмарні технології сприяють масштабуванню бізнесу?

Тема 6. Мобільні застосунки для управління готелем або рестораном

1. Які функції можуть виконувати мобільні застосунки у готелях?
2. Яку користь приносять мобільні додатки для клієнтів ресторанів?
3. Назвіть популярні мобільні рішення для керування HoReCa.
4. Як забезпечується безпека даних у мобільних додатках?
5. Які тренди розвитку мобільних застосунків у сфері гостинності?

Тема 7. Системи бронювання та інтеграція з CRM

1. Що таке система бронювання?
2. Які ключові функції має сучасна система бронювання?
3. Як працює інтеграція бронювання з CRM-системою?
4. Назвіть популярні платформи для онлайн-бронювання.
5. Яку роль відіграє автоматизоване бронювання у підвищенні сервісу?

Тема 8. Інтернет речей (IoT) у готелях і ресторанах

1. Що таке Інтернет речей (IoT)?
2. Як IoT використовується для управління енергоспоживанням у готелі?
3. Які сенсорні технології використовуються у кухнях ресторанів?
4. Як IoT покращує безпеку гостей у готелях?
5. Які є ризики при використанні IoT у сфері гостинності?

Питання до іспиту з дисципліни**1. Сутність та особливості використання інформаційних технологій у сфері HoReCa**

1. Що таке інформаційні технології у сфері HoReCa та як вони класифікуються?
2. Які основні переваги цифровізації для готелів і ресторанів?
3. У чому полягають труднощі впровадження IT у малому HoReCa-бізнесі?

2. Мультимедійні технології в готельно-ресторанному бізнесі

1. Що включає поняття «мультимедійні технології» у контексті HoReCa?
2. Які мультимедійні інструменти використовуються для залучення гостей?
3. Як мультимедіа впливає на клієнтський досвід у ресторані?

3. Автоматизація бізнес-процесів у HoReCa

1. Які процеси можна автоматизувати у готелі?
2. У чому полягають основні завдання автоматизації в ресторані?
3. Поясніть різницю між POS-, PMS- та ERP-системами.

4. Захист інформації та кібербезпека в готельному і ресторанному бізнесі

1. Які загрози інформаційній безпеці типові для HoReCa?
2. Як захистити персональні дані клієнтів готелю?
3. Що таке фішинг і як йому протидіяти у закладі?

5. Хмарні технології в HoReCa

1. Що таке хмарні технології та які вони мають типи?
2. Які плюси й мінуси хмарних рішень для ресторанів?
3. Назвіть приклади популярних хмарних сервісів для HoReCa.

6. Мобільні застосунки для управління готелем або рестораном

1. Які функції реалізують мобільні застосунки у HoReCa?
2. Як мобільні додатки покращують внутрішній менеджмент?
3. Назвіть приклади мобільних рішень для готелів і ресторанів.

7. Системи бронювання: принципи роботи та інтеграція з CRM

1. Які принципи роботи сучасних систем бронювання?
2. Як працює зв'язок між CRM та системою бронювання?
3. Назвіть переваги автоматизованого бронювання для готелю.

8. Інтернет речей (IoT) у готелях і ресторанах

1. Що таке IoT і як він використовується в готельному сервісі?
2. Які переваги має IoT для ресторанного бізнесу?
3. Які ризики пов'язані з використанням IoT у HoReCa?

9. Вступ до електронної комерції для HoReCa

1. Що таке електронна комерція в HoReCa та які її моделі?
2. У чому різниця між B2C і B2B в контексті готельного бізнесу?
3. Назвіть переваги впровадження e-commerce у ресторані.

10. Штучний інтелект і машинне навчання

1. Що таке штучний інтелект і машинне навчання?
2. Як AI застосовується для персоналізації в готелях?
3. Назвіть приклади використання чат-ботів у сфері HoReCa.

11. Правові та етичні аспекти Інтернету

1. Які основні етичні принципи застосовують при цифровій взаємодії?
2. Що таке GDPR і як він стосується готельно-ресторанного бізнесу?
3. Які правові вимоги до зберігання персональних даних?

12. Кейси систем автоматизації ресторанів

1. У чому полягає функціонал систем Poster, iiko, r_keeper?
2. Назвіть приклад успішного впровадження цифрової системи в ресторані.
3. Як Marriott чи Hilton реалізували цифрову трансформацію?

13. Стратегія просування у соцмережах

1. Які соціальні мережі найефективніші для просування HoReCa?
2. Які типи контенту використовують для залучення аудиторії?
3. Як вимірюють ефективність маркетингу в Instagram або Facebook?

14. Копірайтинг у готельно-ресторанній справі

1. Що таке копірайтинг і які його цілі у сфері HoReCa?
2. Назвіть ключові принципи написання тексту для сайту готелю.
3. У чому полягає особливість рекламного тексту для ресторану?

15. Ререйтинг у готельно-ресторанній справі

1. Що таке ререйтинг та навіщо він потрібен у HoReCa?
2. Які основні техніки ререйтингу використовують у digital-маркетингу?

16. Онлайн-бронювання: сервіси та інтеграції

1. Назвіть популярні сервіси онлайн-бронювання у сфері гостинності.
2. Як здійснюється інтеграція зовнішніх сервісів із сайтом готелю?

У разі настання / подовження дії обставин непоборної сили здобувачам вищої освіти надається можливість скласти залікову або екзаменаційну роботу в тестовій формі (білет містить 20 тестових завдань, здобувач одержує 2 бали за кожну вірну відповідь) дистанційно на платформі Moodle в дистанційному курсі «Інформаційні системи, технології та електронна комерція».

Режим доступу: (<https://moodle.karazin.ua/course/view.php?id=14307>).

Оцінка успішності студента з дисципліни є рейтинговою і виставляється за багатобальною шкалою з урахуванням оцінок засвоєння окремих розділів.

УВАГА! У разі використання заборонених джерел на заліку або екзамені студент на вимогу викладача залишає аудиторію та одержує загальну нульову оцінку (0).

9. Схема нарахування балів

Для 5-ого семестру:

Поточний контроль, самостійна робота, індивідуальні завдання								Залікова робота	Сума
Розділ 1								40	100
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8		
6	8	8	8	6	8	8	8	60	

Для 6-ого семестру:

Поточний контроль, самостійна робота, індивідуальні завдання								Екзамен	Сума
Розділ 2								40	100
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8		
6	8	8	6	8	8	8	8	60	

T1, T2 ... – теми розділів.

Максимальна кількість балів за залік або екзамен складає 40. Відповідно, максимальна кількість набраних балів по вивченню дисципліни складає 100 балів.

Для допуску до складання підсумкового контролю (заліку, або екзамену) здобувач вищої освіти повинен набрати не менше 25 балів з навчальної дисципліни під час поточного контролю, самостійної роботи, індивідуального завдання.

Критерії оцінювання навчальних досягнень

Критерії поточного оцінювання знань студентів для 5 семестру (залік)

Вид завдання, що оцінюється	Система оцінювання знань, бали		Критерії оцінки
Оцінювання знань практичних занять (письмова або усна відповідь)	від 1.0 до 4.0	3.0 - 4.0	виставляється здобувачу вищої освіти, який при усній або письмовій відповіді на запитання виявив всебічні, систематизовані, глибокі знання програмного матеріалу, вмів грамотно інтерпретувати одержані результати; продемонстрував знання основної і додаткової літератури, передбачені на рівні творчого використання
		2.0	виставляється здобувачу вищої освіти, якщо при усній або письмовій відповіді на запитання здобувач вищої освіти виявив повне знання програмного матеріалу, передбачене на рівні аналогічного відтворення, але припустився окремих несуттєвих помилок
		1.0	виставляється, якщо при усній або письмовій відповіді на запитання здобувач вищої освіти виявив недостатні знання основного програмного матеріалу, в обсязі, що необхідний для подальшого навчання і роботи, передбачених програмою на рівні репродуктивного відтворення
		0	виставляється, якщо студент, не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє змісту теоретичних питань та практичних завдань

Студент допускається до підсумкового семестрового контролю, якщо за результатами поточного контролю він набрав **не менше 20 балів**.

Критерії поточного оцінювання знань студентів для 6 семестру (екзамен)

Вид завдання, що оцінюється	Система оцінювання знань, бали	Критерії оцінки
Оцінювання знань практичних занять (письмова або усна відповідь)	4.0 - 5.0	виставляється здобувачу вищої освіти, який при усній та письмовій презентації проєкту продемонстрував всебічні, систематизовані, глибокі знання програмного матеріалу, вмів грамотно інтерпретувати одержані результати; продемонстрував знання фахової літератури, передбачені на рівні творчого використання
	3.0	виставляється здобувачу вищої освіти, якщо при усній або письмовій відповіді на запитання здобувач вищої освіти виявив повне знання програмного матеріалу, передбачене на рівні аналогічного відтворення, але припустився окремих несуттєвих помилок
	1.0 – 2.0	виставляється, якщо при усній або письмовій відповіді на запитання здобувач вищої освіти виявив недостатні знання основного програмного матеріалу, в обсязі, що необхідний для подальшого навчання і роботи, передбачених програмою на рівні репродуктивного відтворення
	0	виставляється, якщо студент, не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє змісту теоретичних питань та практичних завдань

Студент допускається до підсумкового семестрового контролю, якщо за результатами поточного контролю він набрав **не менше 20 балів**.

Підсумковий контроль засвоєння розділів здійснюється по їх завершенню на основі проведення залікової роботи (5 семестр) та екзамену (6 семестр). Завданням контролю є оцінювання знань, умінь та практичних навичок студентів, набутих під час вивчення певного блоку тем.

Семестровий підсумковий контроль із дисципліни є обов'язковою формою контролю навчальних досягнень студента. Він проводиться відповідно до навчального плану у вигляді семестрового заліку (5 семестр) та екзамену (6 семестр) в терміни, встановлені графіком навчального процесу та в обсязі навчального матеріалу, визначеному цією робочою програмою дисципліни «Інформаційні системи, технології та електронна комерція».

Підсумковий семестровий контроль здійснюється під час проведення заліку (в 5 семестрі) та екзамену (в 6 семестрі).

Загальна кількість балів за успішне виконання залікових або екзаменаційних завдань – 40.
Час виконання – до 80 хвилин

Вміст залікового або екзаменаційного білета й оцінювання відповідей:

Теоретичне питання – 20 балів (2 теоретичних питання в білеті)

- *максимальний бал*, (10 балів за одне питання) передбачений робочою програмою навчальної дисципліни «Інформаційні системи, технології та електронна комерція», отримує студент, який в повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час відповіді, глибоко та всебічно розкриває зміст, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу, активно доповнює хід обговорення проблемних питань.

- *мінімальний бал* (5 балів за одне питання), передбачений робочою програмою навчальної дисципліни «Інформаційні системи, технології та електронна комерція», отримує студент, який не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час відповіді, недостатньо розкриває зміст, допускаючи при цьому суттєві неточності.

- *не отримує балів* (0 балів), студент, який не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє змісту теоретичних питань та практичних завдань. Замість виконання завдань (вивчення тем) можуть також додатково враховуватись такі види активностей здобувача:

— проходження тренінг-курсів чи дистанційних курсів з використання сучасних освітніх технологій на платформах тощо (за наявності відповідного документу про їх закінчення, надання копії викладачу);

— участь в майстер-класах, форумах, конференціях, семінарах, зустрічах з проблем використання сучасних освітніх технологій (з підготовкою есе, пресрелізу, інформаційного повідомлення тощо, що підтверджено навчальною програмою заходу чи відповідним сертифікатом);

— участь у науково-дослідних та прикладних дослідженнях з проблем використання сучасних освітніх технологій (в розробці анкетних форм, проведенні опитувань, підготовці та проведенні фокус-груп, обробці результатів дослідження, підготовці звіту, презентації результатів тощо, що підтверджується демонстрацією відповідних матеріалів).

Шкала оцінювання

Сума балів за всі види навчальної діяльності протягом семестру	Оцінка	
	для чотирирівневої шкали оцінювання	для дворівневої шкали оцінювання
90 – 100	відмінно	зараховано
70-89	добре	
50-69	задовільно	
0-49	незадовільно	не зараховано

10. Рекомендована література

Основна література

1. Азарова, А.О., Юрчук, Н.П., Нікіфорова, Л.О., Шиян, А.А. Інформаційні системи і технології. Частина 2: навчальний посібник. – Вінниця: ВНТУ, 2024. – 160 с.
2. Берко, А.Ю., Верес, О.М., Пасічник, В.В. Моделі баз даних та знань: підручник. – Львів: Магнолія-2006, 2024. – 466 с.
3. Гордєєв, А.С. Проєктування баз даних та баз знань: конспект лекцій. – Харків: ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2022. – 180 с.
4. Гуржій, А.М., Возненко, Л.І., Поворознюк, Н.І., Самсонов, В.В. Основи інформаційних технологій: навчальний посібник. – Київ: Літера ЛТД, 2023. – 288 с.
5. Зачек, О.І. (ред.). Інформаційні технології: навчальний посібник. – Львів: ЛДУВС, 2022. – 220 с.
6. Кравченко, І.В., Микитенко, В.І. Інформаційні технології: підручник. – Київ: КПП ім. І. Сікорського, 2022. – 447 с.
7. Остапченко, К.Б. Баз даних: навчальний посібник. – Київ: КПП ім. І. Сікорського, 2022. – 210 с.
8. Остапов, С.Е., Євсєєв, С.П., Газдюк, К.П., Тарновецька, О.Ю., Шумиляк, Л.М., Аксьонова, І.В., Гаврилова, А.А. Інформаційні системи електронної комерції: навчальний посібник. – Львів: Новий Світ-2000, 2025. – 282 с.
9. Ратушняк, Т.В., Ніжегородцев, В.О., Гладченко, О.В. Інформаційні системи і технології: практикум. – Ірпінь: Університет ДФС України, 2022. – 180 с.
10. Риндюк, Д.В., Пешко, В.А. Інформаційні технології: конспект лекцій. – Київ: КПП ім. І. Сікорського, 2022. – 140 с.
11. Чанишев, Р.І. Інформаційні системи та технології: навчально-методичний посібник. – Одеса: НУ «ОЮА», 2022. – 155 с.
12. Chaffey, D., Hemphill, T., Edmundson-Bird, D. Digital Business & E-Commerce Management. – Harlow: Pearson, 2024. – 650 p.
13. Gallagher, J. Information Systems: A Manager's Guide to Harnessing Technology. – Boston: Flat World, 2024. – 520 p.
14. Laudon, K.C., Traver, C.G. E-commerce 2024: Business, Technology, Society. – London: Pearson, 2024. – 920 p.
15. OpenStax. Foundations of Information Systems. – Houston: Rice University Press, 2025. – 480 p.

Допоміжна література

1. Віноградова, О.В., Недопако, Н.М. Маркетинг у соціальних мережах: навчальний посібник. – Київ: ДУТ, 2022. – 202 с.
2. Вербівська, Л., Жук, О., Ієвсєєва, О., Кучмійова, Т., Саєнко, В. Роль електронної комерції в стимулюванні інноваційного розвитку бізнесу в умовах євроінтеграції. – Київ: КНЕУ, 2023. – 145 с.
3. Гамова, І., Шпортюк, Н., Дугинець, Г., Бусарева, Т. Innovative Aspect of E-Commerce Development in Ukraine. – Київ: КНЕУ, 2024. – 170 с.
4. Кубліцька, О. Ринок електронної комерції в Україні: сучасний стан та тенденції повоєнного відновлення. – Суми: СумДУ, 2023. – 160 с.
5. Кравченко, Б.О. Розвиток електронної комерції в Україні: перспективи, виклики та тенденції. – Суми: СумДУ, 2023. – 140 с.
6. Похилько, С.В., Єременко, А.Ю. Бізнес-модельне проєктування електронної комерції: ефективність дропшипінгу та його трансформація. – Київ: КНЕУ, 2023. – 130 с.
7. Стежко, Н., Шевчук, О. Тенденції розвитку світової електронної комерції в умовах діджиталізації бізнесу. – Київ: КНЕУ, 2023. – 138 с.
8. Якушев, О.В. Електронна комерція як важіль регулювання розвитку ІТ-сфери України: виклики та можливості. – Львів: ЛНУ, 2023. – 142 с.
9. Bourgeois, D.T., Smith, R., Wang, J. Information Systems for Business and Beyond. – Victoria: BCcampus, 2022. – 490 p.
10. Ecommerce Europe & EuroCommerce. European E-commerce Report 2023. – Brussels/Amsterdam, 2023. – 110 p.

11. Посилання на інформаційні ресурси в Інтернеті, відеолекції, інше методичне забезпечення

1. Data and analytics: taking the pulse of the information society. Електронний ресурс URL: <https://www.itu.int/itu-d/sites/statistics/>
2. Science and Technology // U.S. Department of State. Електронний ресурс URL: <http://www.state.gov>.
3. UN E-Government Knowledgebase. Електронний ресурс URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/>
4. World Intellectual Property Organization. Електронний ресурс URL: www.wipo.int
5. Готелі України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://hotels24.ua/all_shares/.
6. Готелі Харкова [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://ukrhotels.net/pages/kharkov/kharkov-hotel.htm>.
7. Інформаційний портал Готельно-ресторанного бізнесу. – Режим доступу: <http://prohotelia.com.ua/>
8. Нормативні акти України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.nau.kiev.ua.
9. Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг : наказ Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 року No 19 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04#Text>

12. Особливості навчання за денною формою в умовах подовження дії обставин непоборної сили

В умовах дії обставин непоборної сили освітній процес в університеті здійснюється відповідно до наказів/ розпоряджень ректора/ проректора або за змішаною формою навчання або повністю дистанційно в синхронному режимі.

Складання підсумкового семестрового контролю: в разі запровадження жорстких обмежень з заборотою відвідування ЗВО студентам денної форми навчання надається можливість скласти залік або іспит дистанційно на платформі Moodle в дистанційному курсі

Посилання:

<https://moodle.karazin.ua/course/view.php?id=1952>.

Додаток 1

Додаток до робочої програми навчальної дисципліни _____
(назва дисципліни)

Дію робочої програми продовжено: на 20____/20____ н. р.

Заступник декана _____ факультету з навчальної роботи

(підпис)

(прізвище, ініціали)

«____» _____ 20____ р.

Голова науково-методичної комісії _____ факультету

(підпис)

(прізвище, ініціали)

«____» _____ 20____ р.