

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ПРИКАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА**

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Проректор

« ____ » _____ 20__ р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«ЦИФРОВІ КОМУНІКАЦІЇ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ
БІЗНЕСІ»**

Освітньо-професійна програма «Міжнародний готельний бізнес»

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

інститут, факультет : Факультет туризму

Робоча програма навчальної дисципліни «Цифрові комунікації в готельно-ресторанному бізнесі» для студентів за Освітньо-професійною програмою «Міжнародний готельний бізнес», спеціальності 241«Готельно-ресторанна справа», 2023. 11 с.

Розробник:

Мендела Євгенія Миколаївна, асистент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи.

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри готельно-ресторанної та курортної справи

Протокол від _____, № ____.

Завідувач кафедри готельно-ресторанної та курортної справи

Клапчук В.М.

____.____.____ р.

Схвалено Науково-методичною радою факультету туризму.

Протокол від « ____ » _____ 20__ р., № ____

Голова

Чорна Л.В.

« ____ » _____ 20__ р.

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 6,0		Вибіркова	
Модулів – 1	Спеціальність (професійне спрямування): <u>241 «Готельно-ресторанна справа»</u> освітня програма: <u>«міжнародний готельний бізнес»</u>	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 2		2-й	2-й
Застосування сучасних цифрових комунікацій у діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства			
Загальна кількість годин – 180		Семестр	
Тижневих годин для денної форми навчання: 4 аудиторних – 60 самостійної роботи студента – 120	Рівень вищої освіти: <u>бакалавр</u>	Лекції	
		30 год.	10 год.
		Практичні, семінарські	
		30 год.	10 год.
		Лабораторні	
		0 год.	0 год.
		Самостійна робота	
		120 год.	160 год.
		Індивідуальні завдання: год.	
		Вид контролю: <u>залік</u>	

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

для денної форми навчання – 1/2

для заочної форми навчання – 1/8

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета: засвоєння студентами обсягу знань, необхідних у подальшій професійній діяльності: потрібно чітко розуміти, як працюють сучасні технології, яким чином швидко адаптуватись і швидко вчитись і як використовувати технології в готельно-ресторанній і курортній сфері. Також забезпечення необхідними знаннями про основні сучасні операційні системи, про види веб-ресурсів та специфіку їх створення й використання у сучасному інформаційному просторі, хмарні технології, інструментарій роботи із соціальними мережами, цифровий етикет та оптимізацію процесів.

Завданням є: навчити студентів забезпечувати інформаційну підтримку своїх проектів в готельно-ресторанній і курортній сфері за допомогою цифрових комунікацій й вдало працювати у сучасному інформаційному середовищі.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен **знати:**

- сутність цифрових комунікацій, види веб ресурсів;
- засоби просування своїх товарів та послуг за допомогою соціальних мереж;
- про оптимізацію ресурсів для пошукових систем;
- історію виникнення соціальних мереж їх функції та види;
- про інтерактивне меню, вміти його створювати;
- про оптимізацію ресурсів для пошукових систем
- впровадження мультимедійних технологій у готельному бізнесі.

Вміти:

- залежно від типів організацій у готельно-ресторанній сфері обирати відповідні види інформаційних систем і технологій;
- забезпечувати ефективне управління якістю готельно-ресторанних послуг шляхом застосування різноманітних інформаційних систем і технологій;
- здійснювати пошук найбільш раціональних підходів до застосування нових маркетингових технологій у діяльності підприємств;
- застосовувати інформаційні технології для моделювання фінансово-економічної діяльності підприємств готельного та ресторанного господарства;
- застосовувати інформаційні технології в аналізі результатів діяльності підприємств готельного та ресторанного господарства.

3. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. ЦИФРОВІ КОМУНІКАЦІЇ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ.

Тема 1. Поняття цифрових комунікацій. Сутність цифрових комунікацій. Види веб ресурсів. Хмарні технології. Інструментарій роботи з соціальними мережами. Оптимізація ресурсів для пошукових систем. Види лендінгу за метою (рекламні, цільові, вірусні).

Тема 2. Створення Інтернету та його вплив на цифрові комунікації. Історія електронної пошти (web 1.0). Ключові поняття: html, url, http. Розвиток браузерів. Сучасна концепція веб-простору (web 2.0, наприклад, ukr.net, google.map). Види веб-ресурсів (пошта, соцмережі, хмарні та пошукові сервіси).

Тема 3. Пошукові системи. Появу пошукових систем. Види пошукових систем. Значення реклами в пошукових системах. Значення Wikipedia. Пошук інформації за типами файлів (filetype: pdf). Пошук інформації за назвою сайту (site:). Пошук за допомогою зображення, фото чи відео.

Тема 4. Створення веб-ресурсів. Сутність хостингу та домену. Види CMS. Комп'ютерні мови: html, css, js. Інструментарій створення власного блогу. Створення базового сайту.

Змістовий модуль 2. ПОНЯТТЯ ЦИФРОВИХ КОМУНІКАЦІЙ ТА ЇХ РОЛЬ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ.

Тема 1. Тексти у цифрових комунікаціях. Інформаційний стиль. Перевірка граматичних та стилістичних норм. Боротьба із запозиченнями. Основні вимоги щодо створення інформаційних текстів.

Тема 2. SMM технології у готельно-ресторанному бізнесі. Засоби просування своїх товарів та послуг за допомогою соціальних мереж. Інтернет-маркетинг.

Тема 3. Соціальні мережі. Історія виникнення соціальних мереж. Види соціальних мереж. Функції соціальних мереж (друзі, повідомлення). Все про цифровий етикет. Володіння невербальною комунікацією, використовувати стікери та смайли. Значення месенджерів.

Тема 4. Інформаційна безпека. Комп'ютерні віруси. Шкідливі програми та їх модифікації. Основні типи шкідливих програм. Уникати комп'ютерних вірусів. Захист від вірусів (антивірусні програми). Функції сучасного антивірусу.

Тема 5. Цифрові технології як стратегічний напрям конкурентоспроможності готельно-ресторанного бізнесу. Впровадження мультимедійних технологій у готельному бізнесі. Інтерактивне меню, вміти його створювати. Цифрові технології, які застосовуються для автоматизації ресторану.

4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма						заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	с	лаб.	інд.	с.р.		л	с	лаб.	інд.	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 1												
Змістовий модуль 1. ПОНЯТТЯ ЦИФРОВИХ КОМУНІКАЦІЙ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ												
Тема 1. Поняття цифрових комунікацій	20	2	2	0	0	16	20	2	2	0	0	16
Тема 2. Створення Інтернету та його вплив на цифрові комунікації	18	2	2	0	0	14	18	-	-	0	0	18
Тема 3. Пошукові системи	22	4	2	0	0	16	22	2	2	0	0	18
Тема 4. Створення веб-ресурсів	20	2	4	0	0	14	20	2	2	0	0	16
Разом за змістовим модулем 1	80	10	10	0	0	60	80	6	6	0	0	68
Змістовий модуль 2. ЦИФРОВІ ТЕХНОЛОГІЇ ЯК СТРАТЕГІЧНИЙ НАПРЯМ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ												
Тема 1. Тексти у цифрових комунікаціях	20	4	4	0	0	12	20	-	-	0	0	20
Тема 2. SMM технології у готельно-ресторанному бізнесі	20	4	4	0	0	12	20	2	2	0	0	16
Тема 3. Соціальні мережі	20	4	4	0	0	12	20	-	-	0	0	20
Тема 4. Інформаційна безпека	20	4	4	0	0	12	20	-	-	0	0	20
Тема 5. Цифрові технології як стратегічний напрям конкурентоспроможності готельно-ресторанного бізнесу	20	4	4	0	0	12	20	2	2	0	0	16
Разом за змістовим модулем 2	100	20	20	0	0	60	100	4	4	0	0	92
Усього годин	180	30	30	0	0	120						
Модуль 2												
ІНДЗ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Усього годин	180	30	30	0	0	120	180	10	10	0	0	160

5. Теми семінарських занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Поняття цифрових комунікацій	2
2	Створення Інтернету та його вплив на цифрові комунікації	2

3	Пошукові системи	2
4	Створення веб-ресурсів	4
5	Тексти у цифрових комунікаціях	4
6	SMM технології у готельно-ресторанному бізнесі	4
7	Соціальні мережі	4
8	Інформаційна безпека	4
9	Цифрові технології як стратегічний напрям конкурентоспроможності готельно-ресторанного бізнесу	4
Всього:		30

6. Теми практичних занять (не передбачені)

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1		

7. Теми лабораторних занять (не передбачені)

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1		

8. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Поняття цифрових комунікацій	16
2	Створення Інтернету та його вплив на цифрові комунікації	14
3	Пошукові системи	16
4	Створення веб-ресурсів	14
5	Тексти у цифрових комунікаціях	12
6	SMM технології у готельно-ресторанному бізнесі	12
7	Соціальні мережі	12
8	Інформаційна безпека	12
9	Цифрові технології як стратегічний напрям конкурентоспроможності готельно-ресторанного бізнесу	12
Всього:		120

9. Індивідуальні завдання

1. Історія та перспективи розвитку комунікаційних технологій у сфері готельно-ресторанного бізнесу.
2. Теорія комунікаційного процесу в системі готельно-ресторанного бізнесу.
3. Нормативно-правова база регулювання інституту комунікацій в системі готельно-ресторанного бізнесу.
4. Основні поняття і терміни інформаційно-комунікаційної системи у сфері готельно-ресторанного бізнесу.

5. Основні тенденції розвитку комунікацій та комунікативних механізмів.

6. Стандартні процедури, які використовуються у комунікативній діяльності органів управління в системі готельно-ресторанного бізнесу.

7. Особливості практичного використання сучасних комунікаційних підходів та моделей прийняття рішень в системі готельно-ресторанного бізнесу.

8. Технологічні процедури стандартних комунікаційних процесів при прийнятті бізнес-рішень в системі готельно-ресторанного бізнесу.

9. Сучасні комунікаційні системи.

10. Практичне використання сучасних комунікаційних систем.

11. Поняття реклами, її цілі, види, риси та функції.

12. Реклама в Інтернеті.

13. Комунікації через соцмережі.

14. Тенденції та інструменти ресторанних цифрових технологій.

15. Соціальні медіа, онлайн-огляди та управління репутацією.

16. Гостьові комунікації та маркетинг.

17. Ресторанна аналітика.

18. Європейські ресторани тенденції цифрових технологій.

19. Основні принципи «цифровізації» України.

20. Поняття та підходи до законодавчого врегулювання на ринку цифрових технологій.

21. Соціальні медіа, онлайн-огляди та управління репутацією.

22. Програмна платформа для управління відгуками та зворотного зв'язку з клієнтами.

23. Хмарна платформа для залучення та відновлення спілкування з існуючою спільнотою гостей.

24. Повнофункціональна платформа управління гостями.

25. Ресторанна аналітика.

10. Методи навчання

Навчальна лекція з ілюстрацією

Як один з словесних методів навчання навчальна лекція припускає усне викладення матеріалу, що відрізняється великою ємністю, великою складністю логічних побудов, образів, доказів і узагальнень.

В ході лекції використовуються прийоми усного викладення інформації, підтримання уваги протягом тривалого часу, активізації мислення слухачів, прийоми забезпечення логічного запам'ятовування, переконання, аргументації, доказів, класифікації, систематизації і узагальнення.

Робота з літературою

Семінарські заняття

1. **Бесіда.** Метод бесіди припускає розмову викладача зі студентами. Бесіда проводиться з допомогою ретельно продуманої системи питань, що

поступово підводять студентів до засвоєння системи фактів, нового поняття або закономірності.

В ході застосування методу бесіди використовуються прийоми порушення питань (основних, додаткових, навідних і ін.), обговорення відповідей і думок студентів, корегування їх відповідей, прийоми формулювання висновків з бесіди.

2. Практична робота.

3. Презентації. Підготовка доповідей та презентацій за темами семінарських занять.

11. Методи контролю

- 1) усне опитування на семінарських заняттях;
- 2) письмові контрольні роботи;
- 3) індивідуальні завдання;
- 4) письмові завдання та усне опитування.

12. Розподіл балів, які отримують студенти

Поточне тестування та самостійна робота										Підсумковий тест	Сума	
Змістовий модуль 2				Змістовий модуль 1					Самостійна робота			За лік
Поточний контроль, контрольна робота № 1				Поточний контроль, контрольна робота № 2								
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9				
35				40					5	0	20	100

Виконання курсової роботи (не передбачена)

Пояснювальна записка	Ілюстративна частина	Захист роботи	Сума

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проєкту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
80 – 89	B	добре	
70 – 79	C		
60 – 69	D	задовільно	
50 – 59	E		

26 – 49	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-25	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

13. Методичне забезпечення

1. Влащенко Н. М. Сучасні маркетингові комунікації готельних підприємств. Бізнес Інформ. 2017. №6. С. 285–290.
2. Лістрова О. С. Інструменти інноваційного маркетингу готельного підприємства. Харків: Економічний вісник №2, 2020. С. 105-114.
3. Черномазюк А. Г. Інновації в сфері готельно-ресторанного бізнесу. Вісник Хмельницького національного університету. 2014, № 5, Т. 2. С. 269-272.

14. Рекомендована література

1. Артеменко О., Сукач М., Хрущ Л., Скопень М. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі : підручник. Київ : Ліра К, 2018. 764 с.
2. Бернс-Лі Т., Фічетті М. Заснування п@вутини. З чого починалася і до чого прийде всесвітня мережа. Київ: Вид. Києво-Могилянська академія, 2007. 208 с.
3. Вебб Е. Велика дев'ятка. Як ІТ-гіганти та їхні розумні машини можуть змінити людство. Київ: Vivat, 2020. 352 с.
4. 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.
5. Курбан О. Інформаційні війни у соціальних он-лайн-мережах. Київ: Київський університет ім.Б.Грінченка, 2017. 392 с.
6. Мельниченко С. В. Інформаційні технології у туристичній індустрії : підручник. Київ : КНТЕУ, 2011. 280 с.
7. Смаль Ю. Як я була ботом. Київ: Комора, 2019. 152 с.
8. Шмідт Е., Розенберг Дж. Як працює Google. Київ: КМ-Букс, 2018. 304 с.

15. Інформаційні ресурси

1. Інновації в ринковій економіці.
URL:<http://moyaosvita.com.ua/menedzhment/innovaci%D1%97-v-rinkovij-ekonomici/>

2. Цифрові комунікації із використанням цифрових технологій
URL: <http://surl.li/fkowk>
3. Формування маркетингових комунікацій у готельно-ресторанному бізнесі. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/podzigun.htm
4. U-Learn. Цифрові комунікації в громаді [Електронний ресурс].
URL: <https://u-learn.org.ua/p/digital-communications>