

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



Факультет туризму

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**Цифрові комунікації в готельно-ресторанному бізнесі**

Освітньо-професійна програма «Міжнародний готельний бізнес»

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

Затверджено на засіданні  
кафедри  
Протокол № \_\_\_ від 25.05.2023р.

м. Івано-Франківськ – 2023

## ЗМІСТ

1. Загальна інформація
2. Опис дисципліни
3. Структура курсу
4. Система оцінювання курсу
5. Оцінювання відповідно до графіку навчального процесу
6. Ресурсне забезпечення
7. Контактна інформація
8. Політика навчальної дисципліни

## 1. Загальна інформація

Назва дисципліни	Цифрові комунікації в готельно-ресторанному бізнесі
Освітньо-професійна програма	Готельно-ресторанна справа
Спеціалізація	–
Спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа»
Галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
Освітній рівень	Бакалавр
Статус дисципліни	Вибіркова
Курс/семестр	2/4
Розподіл за видами занять та годинами навчання	Лекції – 30 год. Семінарські заняття – 30 год. Самостійна робота – 120 год.
Мова викладання	Українська
Посилання на сайт дистанційного навчання	

## 2. Опис дисципліни

**Мета курсу:** 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.

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

**Компетентності:**

ЗК 01. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, вести здоровий спосіб життя

ЗК 04. Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології.

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

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

**Програмні результати навчання:**

РН 07. Організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанных 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 ресторанный господарства.

РН 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанный бізнесу.

### 3. Структура курсу

№	Тема	Результати навчання	Завдання
1.	Поняття цифрових комунікацій	Знати сутність цифрових комунікацій. Знати види веб ресурсів. Знати про хмарні технології. Володіти інструментарієм роботи з соціальними мережами. Знати про оптимізацію ресурсів для пошукових систем. Знати види лендінгу за метою (рекламні, цільові, вірусні).	Питання, тести, семінарське заняття
2.	Створення Інтернету та його вплив на цифрові комунікації	Знати про історію електронної пошти (web 1.0). Знати ключові поняття: html, url, http. Знати про розвиток браузерів. Знати сучасну концепція веб-простору (web 2.0, наприклад, ukr.net, google.map). Знати види веб-ресурсів (пошта, соцмережі, хмарні та пошукові сервіси).	Питання, тести, семінарське заняття
3.	Пошукові системи	Знати про появу пошукових систем. Знати види пошукових систем. Розуміти значення реклами в пошукових системах. Знати значення Wikipedia. Здійснювати пошук інформації за типами файлів (filetype: pdf). Здійснювати пошук інформації за назвою сайту (site:). Здійснювати пошук за допомогою зображення, фото чи відео.	Питання, тести, семінарське заняття
4.	Створення веб-ресурсів	Знати сутність хостингу та домену. Знати види CMS. Знати про комп'ютерні мови: html, css, js. Володіти інструментарієм створення власного блогу. Знати про створення базового сайту.	Питання, тести, семінарське заняття
5.	Тексти у цифрових комунікаціях	Знати про інформаційний стиль. Здійснювати перевірку граматичних та стилістичних норм. Боротися із запозиченнями. Знати про основні вимоги щодо створення інформаційних текстів.	Питання, тести, семінарське заняття
6.	SMM технології у готельно-ресторанному бізнесі	Знати про засоби просування своїх товарів та послуг за допомогою соціальних мереж. Знати про Інтернет-маркетинг.	Питання, тести, семінарське заняття
7.	Соціальні мережі	Знати історію виникнення соціальних мереж. Знати види соціальних мереж. Знати функції соціальних мереж (друзі, повідомлення). Знати все про цифровий етикет. Володіти невербальною комунікацією, використовувати стікери та смайли. Знати про значення месенджерів.	Питання, тести, семінарське заняття
8.	Інформаційна безпека	Знати про комп'ютерні віруси. Знати про шкідливі програми та їх модифікації. Знати основні типи шкідливих програм. Уникати комп'ютерних вірусів. Знати про захист від вірусів (антивірусні програми). Знати функції сучасного антивірусу.	Питання, тести, семінарське заняття
9.	Цифрові технології як стратегічний напрям конкурентоспроможності	Знати про впровадження мультимедійних технологій у готельному бізнесі. Знати що таке інтерактивне меню, вміти його створювати. Знати цифрові технології, які	Питання, тести, семінарське заняття

	готельно-ресторанного бізнесу	застосовуються для автоматизації ресторану.	
--	-------------------------------	---	--

#### 4. Система оцінювання курсу

Види навчальної роботи	Максимальна кількість балів
Лекція	0
Семінарське заняття	75
Самостійна робота	5
Проміжний тестовий контроль	20
<b>Максимальна кількість балів</b>	<b>100</b>

#### 5. Оцінювання відповідно до графіку навчального процесу

Види навчальної роботи	Навчальні тижні									Разом
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Лекції										0
Семінарські заняття	10	10	10	5	10	10	5	10	5	75
Самостійна р-та									5	5
Проміжний тестовий контроль				10			10			20
Залік										0
Всього за тиждень	10	10	10	15	10	10	15	10	10	100

#### 6. Ресурсне забезпечення

Матеріально-технічне забезпечення: мультимедіа
<b>Методична література</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Влащенко Н. М. Сучасні маркетингові комунікації готельних підприємств. Бізнес Інформ. 2017. №6. С. 285–290.</li> <li>2. Лістрова О. С. Інструменти інноваційного маркетингу готельного підприємства. Харків: Економічний вісник №2, 2020. С. 105-114.</li> <li>3. Черномазюк А. Г. Інновації в сфері готельно-ресторанного бізнесу. Вісник Хмельницького національного університету. 2014, № 5, Т. 2. С. 269-272.</li> </ol>
<b>Рекомендована література</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>4. 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.</li> <li>5. Бернс-Лі Т., Фічетті М. Заснування п@вугини. З чого починалася і до чого прийде всесвітня мережа. Київ: Вид. Києво-Могилянська академія, 2007. 208 с.</li> <li>6. Вебб Е. Велика дев'ятка. Як ІТ-гіганти та їхні розумні машини можуть змінити людство. Київ: Vivat, 2020. 352 с.</li> <li>7. 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.</li> <li>8. Курбан О. Інформаційні війни у соціальних он-лайн-мережах. Київ: Київський університет ім.Б.Грінченка, 2017. 392 с.</li> </ol>

9. Мельниченко С. В. Інформаційні технології у туристичній індустрії : підручник. Київ : КНТЕУ, 2011. 280 с.
10. Смаль Ю. Як я була ботом. Київ: Комора, 2019. 152 с.
11. Шмідт Е., Розенберг Дж. Як працює Google. Київ: КМ-Букс, 2018. 304 с.

### 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](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>

### 7. Контактна інформація

<b>Кафедра</b>	Готельно-ресторанної та курортної справи, вул.Галицька, 201д, ауд.326, URL: <a href="https://kgrks.pnu.edu.ua/">https://kgrks.pnu.edu.ua/</a> , <a href="mailto:kgrks@pnu.edu.ua">kgrks@pnu.edu.ua</a>
<b>Викладач Гостьові лектори</b>	Асистент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи Мендела Є.М.
<b>Контактна інформація викладача</b>	<a href="mailto:zenja.mendela@pnu.edu.ua">zenja.mendela@pnu.edu.ua</a>

### 8. Політика навчальної дисципліни

<b>Академічна доброчесність</b>	Атмосферу довіри, взаєморозуміння, взаємоповаги потрібно будувати щоденно. Політика ректорату спрямована на академічну доброчесність, прозорість та законність діяльності. Задля цього розроблено та впроваджено «Положення про запобігання академічного плагіату», «Положення про Комісію з питань етики та академічної доброчесності», «Кодекс честі ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Стефаника» і опубліковано їх на сайті. Викладеними в цих документах принципами (відповідальності, справедливості, академічної свободи, взаємоповаги, безпеки і добробуту, законності) та правилами поведінки студентів і працівників університету, які базують на відповідних законах, й керується кафедра готельно-ресторанної та курортної справи у своїй діяльності. В університеті діє «Гаряча лінія» з ректором, «Телефон довіри», більшість вступних іспитів проводиться за комп'ютерно-тестовими технологіями, а іспит за допомогою онлайн-трансляції можна переглядати у реальному часі. Діяльність кафедри, ректорату з питань запобігання та виявлення корупції здійснюється на основі чинного законодавства України. В університеті академічна доброчесність передбачається за замовчуванням. Це означає, що всі здані роботи є результатом вашої розумової праці та творчості. Якщо ви подали роботу когось іншого, повністю або частково, без належного цитування, завдання не буде прийняте і буде оцінене в 0 балів (без права перездачі).
<b>Пропуски занять</b>	Відпрацювання пропущених занять відбувається у перший день за графіком консультацій викладача з навчальної дисципліни, за винятком поважної причини у студента (документальне підтвердження).

<b>Виконання завдання пізніше встановленого терміну</b>	Завдання, виконані після зазначеного терміну для виконання, не перевіряються, тобто оцінюються в 0 балів, за винятком поважної причини у студента (документальне підтвердження).
<b>Невідповідна поведінка під час заняття</b>	Вирішується згідно чинного законодавства України, Статуту університету. Під час дистанційного навчання у викладача є прохання щодо ввімкнених відео під час онлайн-конференцій.
<b>Відповідь викладача</b>	Відповідь на роботу, яка надіслана на електронну пошту, студент отримує впродовж 24 годин. Роботи, надіслані у Viber чи Telegram, також отримують відповідь протягом доби. Оцінки дізнатися можна за вимогою за зверненням до викладача (скріншот чи фото).
<b>Додаткові бали</b>	Виставляються під час семінарських занять за участь у Kahoot (переможні місця), участь у конференції з відповідною тематикою чи відповіді на додаткові питання.
<b>Неформальна освіта</b>	Є можливість отримати додаткові бали, пройшовши онлайн-курс «Цифрові комунікації в глобальному просторі» на Prometheus ( <a href="https://prometheus.org.ua/">https://prometheus.org.ua/</a> ). Також є можливість проходити онлайн-курси на платформах Coursera чи ВУМ online, які мають узгоджуватися попередньо з викладачем.

**Викладач**

**Мендела Є.М.**