

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Волинський національний університет імені Лесі Українки
Факультет географічний
Кафедра готельно-ресторанної справи, туризму і рекреації

СИЛАБУС
нормативного освітнього компонента

Автоматизація процесів у готельно-ресторанній справі

підготовки Бакалавр
спеціальності J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг
освітньо-професійної програми Готельно-ресторанна справа

Силабус освітнього компонента «АВТОМАТИЗАЦІЯ ПРОЦЕСІВ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ СПРАВІ» підготовки бакалавра, галузі знань J Транспорт та послуги», спеціальності J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг, за освітньо-професійною програмою Готельно-ресторанна справа.

Розробник: Тищук І. В., доцент кафедри готельно-ресторанної справи, туризму і рекреації, кандидат економічних наук, доцент.

Погоджено

Гарант освітньо-професійної програми:



Терещук О. С.

Силабус освітнього компонента затверджено на засіданні кафедри готельно-ресторанної справи, туризму і рекреації

протокол № 1 від 26 серпня 2025 р.

Завідувач кафедри:



Ільїн Л. В.

1. Опис освітнього компонента

Денна форма навчання

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма, освітній рівень	Характеристика освітнього компонента
Денна форма навчання	J Транспорт та послуги», спеціальності	Нормативний
Кількість годин/кредитів 120/4	J2 Готельно-ресторанна справа, за освітньо-професійною програмою Готельно-ресторанна справа.	Рік навчання – 1
		Семестр – 2
ІНДЗ: немає	Освітній рівень: перший (бакалаврський)	Лекції – 24 год.
		Практичні – 30 год.
		Самостійна робота – 58 год.
		Консультації – 8 год.
Мова навчання		Форма контролю: екзамен
		Українська

2. Інформація про викладача

Викладач: Тищук Інна Володимирівна, кандидат економічних наук, доцент кафедри готельно-ресторанної справи, туризму і рекреації

Контактна інформація викладача: 0958250867

Електронна пошта: innatv78@gmail.com

Адреса викладання курсу: вул. Банкова, 9, корпус С, ВНУ імені Лесі Українки

Дні занять [ПС-Розклад v.4.0](#)

3. Опис освітнього компонента.

Анотація освітнього компонента. Освітній компонент «Автоматизація процесів у готельно-ресторанній справі» спрямований на формування у здобувачів вищої освіти системи знань і практичних навичок щодо використання сучасних інформаційних технологій та програмних продуктів в управлінні діяльністю підприємств готельно-ресторанного бізнесу. У межах дисципліни розглядаються теоретичні засади автоматизації бізнес-процесів, особливості впровадження автоматизованих систем управління в готелях і закладах ресторанного господарства, а також їх вплив на ефективність операційної діяльності та якість обслуговування споживачів.

Особлива увага приділяється вивченню функціональних можливостей спеціалізованого програмного забезпечення для бронювання, управління номерним фондом, обліку та контролю запасів, автоматизації касових операцій, формування управлінської звітності та взаємодії з клієнтами. Освітній компонент передбачає опанування практичних аспектів використання інформаційних систем і цифрових інструментів з урахуванням сучасних тенденцій цифровізації та автоматизації сфери гостинності.

Вивчення ОК сприяє формуванню професійних компетентностей, необхідних для прийняття управлінських рішень, оптимізації бізнес-процесів, підвищення конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанної справи та адаптації фахівців до умов цифрової трансформації індустрії гостинності.

Постреквізити: «Менеджмент готельно-ресторанного господарства», «Маркетинг готельно-ресторанного господарства», «Аналіз діяльності підприємств готельного і ресторанного господарств».

Метою вивчення освітнього компонента «Автоматизація процесів у готельно-ресторанній справі» є формування у здобувачів вищої освіти системного уявлення про сучасні підходи до автоматизації готельних і ресторанних підприємств, а також набуття

практичних навичок роботи з програмним забезпеченням управління, обліку, бронювання та продажів, необхідних для ефективної професійної діяльності в індустрії гостинності.

Основними завданнями освітнього компонента є:

- ознайомлення здобувачів з теоретичними основами та роллю автоматизації в сучасній готельно-ресторанній справі;
- вивчення програмного забезпечення, що використовується в готельному та ресторанному бізнесі;
- формування навичок роботи з системами управління готелем (PMS) та рестораном (POS);
- опанування практичних аспектів використання сучасних автоматизованих систем (зокрема Servio та Poster POS);
- ознайомлення з принципами інтеграції інформаційних систем із сайтами онлайн-бронювання, маркетплейсами та цифровими сервісами;
- розвиток цифрових компетентностей фахівця готельно-ресторанної справи та розуміння сучасних трендів автоматизації індустрії гостинності.

Компетентності. Програмні результати навчання. Soft skills.

У результаті вивчення ОК здобувачі спеціальності J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг, ОП Готельно-ресторанна справа мають здобути наступні практичні навички та уміння:

Загальні компетентності:

ЗК 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями;

ЗК 04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій;

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

Спеціальні компетентності:

СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності

СК 02. Здатність організувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність

СК 10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції

СК 13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

Результати навчання:

РН 02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи та діяльності суб'єктів ринку

РН 04. Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності

РН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

РН 07. Організувати процес обслуговування споживачів на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій

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

У процесі вивчення освітнього компонента у здобувачів вищої освіти формуються такі **soft skills**:

- Аналітичне та критичне мислення – здатність аналізувати роботу інформаційних систем і програмного забезпечення готельно-ресторанних підприємств, оцінювати їх ефективність та доцільність впровадження.

- Цифрова грамотність – уміння впевнено працювати з сучасними програмними продуктами, POS-, PMS-, CRM-системами, онлайн-сервісами, хмарними технологіями та інтеграційними платформами.

- Проблемно-орієнтоване мислення – здатність виявляти операційні та управлінські проблеми в діяльності закладів гостинності та пропонувати оптимальні цифрові рішення.

- Комунікативні навички – уміння чітко та аргументовано презентувати результати роботи з програмними системами, обговорювати цифрові рішення з колегами та керівництвом.

- Самоорганізація та управління часом – здатність планувати власну навчальну діяльність, самостійне опрацювання матеріалу та виконання практичних і індивідуальних завдань.

- Адаптивність та гнучкість мислення – готовність швидко адаптуватися до змін цифрового середовища, освоювати нові програмні продукти та технології автоматизації.

- Відповідальність та доброчесність – дотримання етичних норм, правил використання інформаційних систем, захисту даних і принципів академічної та професійної доброчесності.

- Орієнтація на якість сервісу – формування клієнтоорієнтованого підходу до використання автоматизованих систем з метою підвищення якості обслуговування гостей.

Структура освітнього компонента

Назви змістових модулів і тем		Усього	Лек.	Практ.	Сам. роб.	Конс.	Форма контролю / Бали
Змістовий модуль 1. Основи автоматизації у готельно-ресторанній справі							
Тема 1. Автоматизація в сучасній готельно-ресторанній справі		9	2	2	5	-	УО, ЗПР /4
Тема 2. Програмне забезпечення для готелів та ресторанів		10	2	2	5	1	УО, ЗПР /4
Разом за модулем 1		15	4	4	10	1	8
Змістовий модуль 2. Автоматизація управління готельним та ресторанним бізнесом							
Тема 3. Системи управління готелем: структура і функціонал		10	2	2	5	1	Т/4
Тема 4. Автоматизація ресторанного бізнесу: POS-системи та облік продажів		10	2	2	5	1	ЗПР/4
Разом за модулем 2		20	4	4	10	2	8
Змістовий модуль 3. Практикум використання сучасних програм							
Тема 5. Servio: основні можливості та практичні навички		17	4	8	4	1	ЗПР, Т/16
Тема 6. Poster POS: автоматизація обліку в ресторані		17	4	8	4	1	ЗПР, Т/16
Разом за модулем 3		34	8	16	8	2	32
Змістовий модуль 4. Інтеграція та цифрові компетентності							
Тема 7. Інтеграція інформаційних систем із сайтами бронювання і маркетплейсами		15	2	2	10	1	УО, ЗПР, Т/4
Тема 8. Цифрові		15	2	2	10	1	ЗПР,

компетентності працівника готельно-ресторанного бізнесу							Т /4
Тема 9. Тренди та перспективи розвитку автоматизації в індустрії гостинності		17	4	2	10	1	УО, ЗПР, Т /4
Разом за модулем 4		47	8	6	30	3	12
Види підсумкових робіт							
ІНДЗ							10
Модульна контрольна робота							30
Всього годин/Балів		120	24	30	58	8	120/1 00

**Форми контролю: ДС – дискусія; РМГ – робота в малих групах; ЗПР – захист практичної роботи; УО – усне опитування; ДП – доповідь з презентацією.*

Завдання для самостійного опрацювання

	Тема	Кількість годин
1.	Тема 1. Автоматизація в сучасній готельно-ресторанній справі <ul style="list-style-type: none"> опрацювати наукові публікації та професійні джерела щодо ролі автоматизації в індустрії гостинності; проаналізувати основні напрями автоматизації готельних і ресторанных підприємств; підготувати короткий аналітичний огляд сучасних цифрових рішень у сфері гостинності. 	5
2.	Тема 2. Програмне забезпечення для готелів та ресторанів <ul style="list-style-type: none"> дослідити класифікацію програмного забезпечення для готельного та ресторанныго бізнесу; порівняти функціональні можливості різних типів програмних продуктів (PMS, POS, CRM); підготувати таблицю порівняльної характеристики програмних рішень. 	5
3.	Тема 3. Системи управління готелем: структура і функціонал <ul style="list-style-type: none"> вивчити структуру та основні модулі систем управління готелем (PMS); проаналізувати переваги впровадження PMS для різних типів готелів; підготувати схему взаємодії основних модулів готельної інформаційної системи. 	5
4.	Тема 4. Автоматизація ресторанныго бізнесу: POS-системи та облік продажів <ul style="list-style-type: none"> опрацювати принципи функціонування POS-систем у ресторанныму бізнесі; дослідити можливості автоматизованого обліку продажів і формування звітності; підготувати приклади використання POS-систем у закладах різних форматів. 	5
5.	Тема 5. Servio: основні можливості та практичні навички <ul style="list-style-type: none"> ознайомитися з інтерфейсом та функціональними можливостями системи Servio; опрацювати основні операції: облік замовлень, управління меню, формування звітів; виконати практичне завдання з моделювання роботи ресторану в системі Servio. 	4

6.	<p>Тема 6. Poster POS: автоматизація обліку в ресторані</p> <ul style="list-style-type: none"> • дослідити можливості системи Poster POS для автоматизації ресторанного обліку; • проаналізувати переваги використання хмарних POS-рішень; • виконати практичне завдання з налаштування обліку продажів у Poster POS. 	4
7.	<p>Тема 7. Інтеграція інформаційних систем із сайтами бронювання і маркетплейсами</p> <ul style="list-style-type: none"> • опрацювати принципи інтеграції PMS і POS із онлайн-сервісами бронювання; • проаналізувати вплив інтеграції на ефективність продажів і управління; • підготувати приклади інтеграційних рішень у готельному та ресторанному бізнесі. 	10
8.	<p>Тема 8. Цифрові компетентності працівника готельно-ресторанного бізнесу</p> <ul style="list-style-type: none"> • вивчити складові цифрових компетентностей сучасного працівника сфери гостинності; • проаналізувати вимоги роботодавців до цифрових навичок персоналу; підготувати перелік ключових цифрових компетентностей для різних посад у закладі. 	10
9.	<p>Тема 9. Тренди та перспективи розвитку автоматизації в індустрії гостинності</p> <ul style="list-style-type: none"> • опрацювати сучасні тренди автоматизації (AI, Big Data, мобільні додатки, безконтактні сервіси); • проаналізувати перспективи розвитку автоматизації в Україні та світі; • підготувати аналітичну доповідь або презентацію щодо майбутніх напрямів цифровізації індустрії гостинності. 	10
Всього годин		58

Критерії оцінювання виконання та захисту ІНДЗ (максимальна кількість балів – 10)

№	Критерій оцінювання	Зміст критерію	Максимальна кількість балів
1	Теоретичне обґрунтування теми дослідження	Оцінюється повнота, логічність і наукова аргументованість аналізу теоретичних засад інноваційного розвитку у сфері туризму; коректність використання наукової термінології, сучасних наукових джерел та нормативно-правових актів	1
2	Аналітична частина дослідження	Враховується глибина аналізу сучасного стану розвитку інноваційної діяльності туристичних підприємств Волинської області; коректність опрацювання статистичних і аналітичних даних; обґрунтованість сформульованих аналітичних висновків	1
3	Практична спрямованість і наукова новизна	Оцінюється релевантність та доцільність запропонованих стратегічних підходів до впровадження інновацій; їх відповідність регіональній специфіці, сучасним тенденціям розвитку галузі та практичним потребам туристичного бізнесу	4
4	Структура,	Перевіряється дотримання встановленої структури	2

	оформлення та відповідність методичним вимогам	ІНДЗ, логіка викладу матеріалу, грамотність, якість оформлення, дотримання принципів академічної доброчесності (відсутність плагіату)	
5	Якість захисту дослідження	Оцінюється чіткість і логічність представлення результатів дослідження, здатність аргументовано відповідати на запитання, рівень розуміння теми та володіння матеріалом	2
	Разом		10

Теми для ІНДЗ

1. Впровадження систем управління готелем (PMS) та їх ефективність
2. Автоматизація бронювання та реєстрації гостей у готелі
3. Сучасні системи управління ресторанами (POS-системи) та їх застосування
4. Вплив автоматизації на якість обслуговування гостей
5. Розробка автоматизованої системи управління запасами та складом
6. Автоматизація процесу обліку та контролю витрат у готельно-ресторанному бізнесі
7. Інтеграція PMS та POS-систем для підвищення ефективності управління
8. Використання мобільних додатків для бронювання та обслуговування гостей
9. Автоматизація роботи служби прийому та розміщення гостей
10. Системи автоматизації для планування подій та банкетів у ресторані
11. Впровадження смарт-рішень у управлінні готельними комунікаціями та енергоспоживанням
12. Автоматизовані системи управління персоналом у готельно-ресторанних закладах
13. Використання аналітики та Big Data для оптимізації процесів у готелі
14. Автоматизація процесів контролю якості обслуговування та зворотного зв'язку
15. Вплив автоматизації на скорочення операційних витрат у ресторани
16. Системи онлайн-оплати та інтеграція з фінансовим обліком
17. Розробка електронної карти меню та автоматизованого обліку замовлень
18. Автоматизація маркетингових процесів у готельно-ресторанному бізнесі
19. Використання CRM-систем для управління лояльністю гостей
20. Проблеми та перспективи розвитку автоматизації в готельно-ресторанній справі в Україні

4. Політика оцінювання

Основні принципи організації поточного й підсумкового контролю знань здобувачів освіти розкриває «Положення про поточне та підсумкове оцінювання знань здобувачів освіти Волинського національного університету імені Лесі Українки» (посилання: https://vnu.edu.ua/sites/default/files/2022-07/Polozh_pro_otzin_%D1%80%D0%B5%D0%B4%2B%D0%9C%D0%95%D0%94.pdf)

Політика викладача щодо здобувача освіти. Здобувач зобов'язаний в повному обсязі оволодіти знаннями, вміннями, практичними навичками та компетентностями з освітнього компонента «Автоматизація процесів у готельно-ресторанній справі». При вивченні освітнього компонента необхідно спиратися на конспект лекцій, рекомендовану основну та додаткову навчальну, наукову літературу. Вітається використання інших джерел з альтернативними поглядами на ті чи інші питання задля формування продуктивної дискусії з проблем освітнього компонента. Високо оцінюється прагнення здобувачів вищої освіти: активно працювати на практичних заняттях (брати участь в обговоренні дискусійних питань); повною мірою долучатися до активних форм навчання; відпрацьовувати пропущені практичні заняття.

Здобувач зобов'язаний відвідувати заняття всіх видів відповідно до встановленого розкладу з метою поточного та підсумкового оцінювання знань, не запізнюватися, мати відповідний зовнішній вигляд. У разі відсутності через хворобу надати відповідну довідку. Здобувач вищої освіти повинен дотримуватися навчальної етики, поважно ставитися до учасників процесу навчання, бути толерантним, доброзичливим, виваженим у спілкуванні зі студентами та викладачами, уважним і дотримуватися дисципліни та часових (строкових) параметрів навчального процесу.

Недопустимо: пропуски та запізнення на заняття; користування мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час заняття (крім випадків, передбачених методичними рекомендаціями викладача); списування та плагіат; несвоєчасне виконання поставленого завдання, наявність незадовільних оцінок за 50% і більше зданого теоретичного і практичного матеріалу.

Політика щодо академічної доброчесності. Обов'язковою вимогою є дотримання норм академічної доброчесності. Дотримання принципів академічної доброчесності здобувачами освіти передбачає: самостійне виконання навчальних завдань поточного та підсумкового контролю без використання зовнішніх джерел інформації (наприклад, окрім випадків, дозволених викладачем, підготовки практичних завдань під час заняття); надання достовірної інформації про результати власної (наукової) діяльності, використанні методики досліджень і джерела інформації. Списування під час модульних контрольних робіт та екзамену заборонені (в т. ч. із використанням мобільних пристроїв). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час онлайн тестування.

Політика, стандарти та процедури дотримання академічної доброчесності у Волинському національному університеті імені Лесі Українки знайшли своє відображення в «Кодексі академічної доброчесності Волинського національного університету імені Лесі Українки» <https://ra.vnu.edu.ua/wp-content/uploads/2023/06/Kodeks-akademichnoyi-dobrochesnosti.pdf>

Вимоги до академічної доброчесності визначаються Положенням про систему запобігання та виявлення академічного плагіату у науково-дослідній діяльності здобувачів вищої освіти і науково-педагогічних працівників Волинського національного університету імені Лесі Українки <http://ra.vnu.edu.ua/wp-content/uploads/2022/03/polozhennya-pro-antyplagiat.pdf>

Політика щодо дедлайнів та перекладання. Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Пропущені заняття відпрацьовувати у визначений викладачем час. Перекладання будь-яких видів робіт, передбачених силабусом освітнього компонента, з метою підвищення підсумкової модульної оцінки, не дозволяється.

Політика щодо зарахування результатів формальної, неформальної та інформальної освіти. Результати навчання, здобуті шляхом формальної, неформальної та/або інформальної освіти, визнаються у Волинському національному університеті імені Лесі Українки шляхом валідації https://ed.vnu.edu.ua/wp-content/uploads/2022/08/2022_%D0%92%D0%B8%D0%B7%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F_%D1%80%D0%B5%D0%B7%D1%83%D0%BB_%D1%82%D0%B0%D1%82i%D0%B2_%D0%92%D0%9D%D0%A3_i%D0%BC._%D0%9B.%D0%A3._%D1%80%D0%B5%D0%B4.pdf

Визнання можуть підлягати такі результати навчання, отримані в неформальній освіті, які за тематикою, обсягом вивчення та змістом відповідають як освітньому компоненту в цілому, так і його окремому розділу, темі (темам), індивідуальному завданню, контрольній роботі тощо, які передбачені програмою (силабусом) освітнього компонента.

Визнання результатів навчання, отриманих у неформальній та/або інформальній освіті, відбувається в семестрі, що передує семестру початку вивчення освітнього компонента, або під час вивчення ОК, але довший термін, наприклад, не пізніше 01

грудня та 01 травня, враховуючи ймовірність непідтвердження здобувачем результатів такого навчання.

Можливість отримати додаткові (бонусні) бали. Здобувачі освіти можуть отримати додаткові (бонусні) бали за:

- проходження сертифікованих онлайн-курсів з тематики ОК;
- участь у науково-практичних конференціях, семінарах, тренінгах;
- підготовку наукових публікацій, тез доповідей;
- участь у проєктній та дослідницькій діяльності, пов'язаній із тематикою дисципліни;
- перемозі в Олімпіадах та Конкурсах зі спеціальності;

Нарахування додаткових балів здійснюється за погодженням із викладачем та за наявності документального підтвердження результатів.

5. Підсумковий контроль

Формою підсумкового контролю є екзамен. Рейтинг здобувачів з навчальної роботи визначається відповідно до «Положення про поточне та підсумкове оцінювання знань здобувачів освіти Волинського національного університету імені Лесі Українки» [2025-pro-potochne-i-pidsumk.otsinyuvannya.pdf](https://pro-potochne-i-pidsumk.otsinyuvannya.pdf)

З ОК, де формою контролю є екзамен, протягом поточної роботи здобувач освіти має набрати не менше 35 балів (як допуск до складання іспиту). Для отримання допуску здобувач освіти має відпрацювати практичні або лабораторні роботи до дати іспиту під час основної сесії. Оцінки за відпрацьовані роботи викладач виставляє в електронний журнал успішності поруч або замість «н». У випадку, якщо здобувач освіти отримав менше, ніж 35 балів, він не може бути допущеним до екзамену і повинен бути відрахований за академічну неуспішність. Під час складання екзамену здобувач може отримати від 0 до 30 балів.

Перелік питань, які охоплюють зміст програми ОК, критерії оцінювання екзаменаційних завдань визначаються кафедрою, включаються до силабусу ОК і доводяться до відома здобувачів освіти на початку семестру. На іспит виносяться основні питання, типові та комплексні задачі, ситуації, завдання, що потребують творчої відповіді та уміння синтезувати отримані знання і застосовувати їх під час розв'язання практичних завдань. У випадку незадовільної підсумкової семестрової оцінки, або за бажанням підвищити рейтинг, або якщо іспит є обов'язковою формою підсумкового контролю (згідно із силабусом ОК), здобувач складає іспит у формі опитування (усного, письмового), тестового контролю тощо. У цьому випадку на іспит виносяться 30 балів, а бали, набрані за результатами модульних контрольних робіт (якщо вони передбачені силабусом ОК), анулюються.

Перелік питань до екзамену

1. Сутність і значення автоматизації у сучасній індустрії гостинності.
2. Передумови та етапи розвитку автоматизації в готельно-ресторанному бізнесі.
3. Основні напрями автоматизації діяльності готельних і ресторанных підприємств.
4. Переваги та ризики впровадження автоматизованих систем у закладах гостинності.
5. Вплив автоматизації на якість обслуговування споживачів.
6. Роль інформаційних систем у підвищенні конкурентоспроможності підприємств.
7. Класифікація програмного забезпечення для готелів і ресторанів.
8. Характеристика основних типів програмних продуктів для сфери гостинності.
9. Вимоги до програмного забезпечення готельно-ресторанних підприємств.
10. Критерії вибору програмного забезпечення для автоматизації бізнес-процесів.
11. Поняття та призначення систем управління готелем (PMS).
12. Структура та основні модулі PMS-систем.
13. Функціональні можливості PMS у процесі управління готелем.

14. Використання PMS для обліку номерного фонду та бронювання.
15. Роль PMS у формуванні звітності та прийнятті управлінських рішень.
16. Особливості автоматизації управління малими та великими готелями.
17. Сутність автоматизації ресторанного бізнесу.
18. Призначення та функції POS-систем у ресторанах.
19. Основні модулі POS-систем та їх характеристика.
20. Автоматизований облік продажів і фінансових операцій у ресторані.
21. Загальна характеристика системи Servio.
22. Основні функціональні можливості Servio для ресторанного бізнесу.
23. Організація роботи персоналу в системі Servio.
24. Автоматизація меню, замовлень і розрахунків у Servio.
25. Формування звітності та аналітики в системі Servio.
26. Переваги та недоліки використання Servio у закладах громадського харчування.
27. Загальна характеристика системи Poster POS.
28. Особливості хмарної архітектури Poster POS.
29. Автоматизація обліку продажів у системі Poster POS.
30. Управління меню, складом і фінансами за допомогою Poster POS.
31. Поняття інтеграції інформаційних систем у готельно-ресторанному бізнесі.
32. Інтеграція PMS із сайтами онлайн-бронювання: сутність та переваги.
33. Інтеграція POS-систем із платіжними та обліковими сервісами.
34. Вплив інтеграції інформаційних систем на ефективність управління бізнесом.
35. Роль маркетплейсів і онлайн-платформ у розвитку закладів гостинності.
36. Основні технічні та організаційні проблеми інтеграції систем.
37. Поняття цифрових компетентностей у сфері готельно-ресторанного бізнесу.
38. Ключові цифрові навички сучасного працівника індустрії гостинності.
39. Вплив цифрових технологій на професійну діяльність персоналу.
40. Роль навчання та підвищення кваліфікації персоналу в умовах цифровізації.
41. Сучасні тренди автоматизації в індустрії гостинності.
42. Використання штучного інтелекту в готельно-ресторанному бізнесі.
43. Застосування Big Data та аналітики в управлінні підприємствами гостинності.
44. Мобільні додатки як інструмент автоматизації сервісу.
45. Безконтактні технології в готельно-ресторанному обслуговуванні.
46. Роль CRM-систем у формуванні лояльності клієнтів.
47. Перспективи розвитку автоматизації готельно-ресторанного бізнесу в Україні.
48. Порівняння світового та національного досвіду автоматизації.
49. Вплив цифровізації на зміну бізнес-моделей у сфері гостинності.
50. Автоматизація як чинник сталого розвитку підприємств гостинності.
51. Економічна ефективність впровадження автоматизованих систем.
52. Автоматизація як інструмент підвищення якості сервісу.
53. Вплив автоматизації на організаційну структуру підприємства.
54. Роль автоматизованих систем у стратегічному управлінні закладом.
55. Захист даних та інформаційна безпека в готельно-ресторанному бізнесі.
56. Етичні аспекти використання цифрових технологій у сфері гостинності.
57. Оцінювання ефективності роботи автоматизованих систем.
58. Проблеми та обмеження автоматизації готельно-ресторанних підприємств.
59. Перспективи професійної діяльності фахівця в умовах цифровізації.
60. Значення автоматизації процесів для розвитку індустрії гостинності загалом.

6. Шкала оцінювання

Оцінка в балах	Лінгвістична оцінка	Оцінка за шкалою ECTS	
		оцінка	Пояснення
90–100	Відмінно	A	відмінне виконання
82–89	Дуже добре	B	вище середнього рівня
75–81	Добре	C	загалом хороша робота
67–74	Задовільно	D	непогано
60–66	Достатньо	E	виконання відповідає мінімальним критеріям
1–59	Незадовільно	FX	Необхідне перескладання

6. Рекомендована література та інтернет ресурси

1. Інноваційні технології у готельному господарстві : навч. посіб. / Н. М. Влащенко ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2023. 150 с.

2. Джинджоян В. В., Тесленко Т. В., Горб К. М. Інноваційні технології в туризмі та гостинності : навчальний посібник. Київ: Видавництво «Каравела», 2022. 340 с.

3. Тищенко С. ЦИФРОВІ ТЕХНОЛОГІЇ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ. *Таврійський науковий вісник. Серія: Економіка*, 2021. (7), 131-139. DOI: <https://doi.org/10.32851/2708-0366/2021.7.16>

4. Дубель М. В. Моделювання бізнес-процесу діяльності сервісу цифрової дистрибуції Netflix. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство*, 2022. № 42. С. 159–166. URL: http://visnyk-econom.uzhnu.uz.ua/archive/42_2022ua/30.pdf. DOI: <https://doi.org/10.32782/2413-9971/2022-42-28>.

5. Тишук І. В. Використання штучного інтелекту для модерації контенту у веб-додатках. *Стан, досягнення та перспективи інформаційних систем і технологій: матеріали XXIII Всеукраїнської науково-технічної конференції молодих вчених, аспірантів та студентів (Одеса, 20-21 квітня 2023 р.)*. К.:ТОВ «Геопринт», 2023. С. 371-373

6. Тишук І., Ільїна О. Digital-технології у сучасному туристичному бізнесі: особливості розвитку та перспективи. *Економічний форум*. 2023. 1(4). С. 25-36.

7. Олійник О. В., Тарасюк Г. М. Чагайда, А. О. Тенденції автоматизації послуг в індустрії гостинності. *Економіка, управління та адміністрування*, 2022. (4(102)), 41–49. DOI: [https://doi.org/10.26642/ema-2022-4\(102\)-41-49](https://doi.org/10.26642/ema-2022-4(102)-41-49)

8. Тишук І. В., Пасічник М. П., Безсмертнюк Т. П. Оптимізація рекламної стратегії ресторанного бізнесу: ефективні методи та інструменти. *Електронний фаховий журнал «Ефективна економіка»*. 2024. № 11. DOI: <http://doi.org/10.32702/2307-2105.2024.11.62>

9. Тишук, І., & Терещук, О. (2025). ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ У ГОТЕЛЬНО–РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ: ЕФЕКТИВНІСТЬ, ПЕРСОНАЛІЗАЦІЯ, АВТОМАТИЗАЦІЯ. *Економіка та суспільство*, (71). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-71-61>

10. Тишук І.В., Пасічник М.П. Трансформація індустрії гостинності в умовах кризових викликів. Теоретичні та прикладні аспекти сталого розвитку регіонів України: наукова монографія. Том 2. Рига, Латвія: Baltija Publishing, 2025. С. 260-281. DOI <https://doi.org/10.30525/978-9934-26-539-6-38>

11. Тишук І.В., Тарасюк А.О. ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ У РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ: ВІД ІНТЕРАКТИВНИХ БАРИВ ДО ЧАТБОТІВ. *«Сучасні*

тенденції розвитку індустрії туризму та гостинності: глобальні виклики»: матеріали міжнародної науково-практичної конференції, м. Харків. Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова, 2025. С. 100-103.

12. Лисюк Т. В. Інноваційні технології в туризмі : навчальний посібник. Луцьк : ФОП Мажула Ю. М., 2025. 323 с. <https://evnuir.vnu.edu.ua/handle/123456789/27634> (Гриф ВНУ імені Лесі Українки, рішення Вченої ради (протокол № 2 від 25 лютого 2025 р.).

13. Тишук І. В. DIGITAL-ІНСТРУМЕНТИ У ФОРМУВАННІ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ. *Культурна спадщина та природно-ресурсний потенціал у розвитку туризму та громад: наукові засади, практики, колаборація: Матеріали міжнародної науково-практичної конференції (Київ, 21 листопада 2025 р.)*. К., ТОВ «Геопринт», 2025. С. 284–287 <https://evnuir.vnu.edu.ua/handle/123456789/29651>

14. Тишук І., Пасічник М., Пилипчук М. (2025). ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ: ВІД ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ ДО ВІРТУАЛЬНОЇ РЕАЛЬНОСТІ. *Економіка та суспільство*, (79). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-79-120>

15. Тишук І., Новосад О., Пасічник М. ІННОВАЦІЙНІ ПІДХОДИ ДО ОРГАНІЗАЦІЇ КЕЙТЕРИНГОВИХ ПОСЛУГ У СФЕРІ ХАРЧУВАННЯ. *Економіка та суспільство*. 2025. (80). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-80-31>

16. Бондар, С. (2024). ФОРМУВАННЯ СТРАТЕГІЇ ЦИФРОВІЗАЦІЇ СУБ'ЄКТА ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ. *Економіка та суспільство*, (60). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-60-40>

17. Беляк А. О. Вплив тенденцій цифровізації на розвиток суб'єктів господарської діяльності сфери гостинності. *Modern Economics*, 2022. 35, с. 23-28. DOI: [https://doi.org/10.31521/modecon.V35\(2022\)-04](https://doi.org/10.31521/modecon.V35(2022)-04).

18. Бойко М., Бовш Л., Охріменко А. Кризова стійкість туристичного бізнесу в умовах воєнного стану. *Товари та ринки*. 2022. 2(42). 31-47. DOI: [https://doi.org/10.31617/2.2022\(42\)03](https://doi.org/10.31617/2.2022(42)03)

19. Бондар С.В. Трансформація розвитку готельного бізнесу в Україні в умовах війни. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія: Економіка і менеджмент*, 2024. 60. DOI: <https://doi.org/10.32782/2413-2675/2024-60-8>

20. Бондар С.В. Формування стратегії цифровізації суб'єкта готельного бізнесу. *Економіка та суспільство*. 2024. 60. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-60-40>

21. Кулик М. В. Цифровізація в управлінні доходами готелів. *Сталий розвиток економіки*. 2023. 2(47). DOI: <https://doi.org/10.32782/2308-1988/2023-47-17>.

22. Охріменко А.Г, Кулик М.В. Цифровізація як складова стратегії антикризового управління суб'єктів туристичного та готельного бізнесу України. *Причорноморські економічні студії*. 2024. №90.

23. Охріменко А.Г, Опанасюк Н.А., Кулик М.В. Організаційно-економічний механізм функціонування суб'єктів туризму та гостинності в умовах системних криз. *Бізнес-навігатор*. 2024. 3(76). 104–110 DOI: <https://doi.org/10.32782/business-navigator.76-18>

24. Пукач Я. О. Напрями впровадження цифрових технологій у готельному бізнесі. *Економіка та суспільство*. 2024. Вип. 60. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-60-68>

25. Сойма, С., Білоусько, Т., & Вдовічена, О. Цифровізація антикризового менеджменту підприємства в умовах війни. *Економіка та суспільство*, 2022. 44. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-44-115>

26. Чміль Г. Л., Джгуташвілі Н. М. Цифровізація управління клієнтським досвідом у готельно-ресторанній індустрії. *Бізнес Інформ*. 2020. №8. С. 237–245. <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2020-8-237-245>.

Інтернет-ресурси

1. Національна бібліотека України ім. В.І. Вернадського. URL:

<http://www.nbuu.gov.ua>. (дата звернення: 02.07.2025).

2. Навчально-методичний комплекс на платформі дистанційного навчання ВНУ імені Лесі Українки [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://moodle.vnu.edu.ua/course/view.php?id=1080>. (дата звернення: 02.07.2025).

3. Он-лайн бібліотека. URL: <http://www.lib.com.ua>. (дата звернення: 02.07.2025).

4. Закон України «Про підтримку та розвиток інноваційної діяльності». 2021. URL: <http://surl.li/demvu> (дата звернення: 25.08.2025).

5. Закон України «Про інноваційну діяльність» від 04.07.2002 № 40-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws> (дата звернення: 25.06.2025).

6. Закон України «Про пріоритетні напрями інноваційної діяльності» від 16.01.2003 № 433-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws> (дата звернення: 25.06.2025).

7. Сайт Європейської асоціації трансферу технологій, інновацій та промислової інформації [Електронний ресурс]. URL: <http://www.codris.ru> (дата звернення: 25.08.2025).

8. Сайт присвячений інноваціям та інвестиціям. [Електронний ресурс]. URL: <http://www.innopolis.info> (дата звернення: 25.06.2025).

9. Сайт Державного агентства України з інвестицій та інновацій. [Електронний ресурс]. URL: <http://www.in.gov.ua> (дата звернення: 25.06.2025).