

**ТАВРІЙСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ В. І. ВЕРНАДСЬКОГО**
Навчально-науковий інститут муніципального управління
та міського господарства
Кафедра інженерних систем та технологій

ЗАТВЕРДЖУЮ



Директор навчально-наукового інституту

Володимир КИСЕЛЬОВ

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В СФЕРІ ПОСЛУГ
Перший (бакалаврський) рівень вищої освіти

галузь знань

24 Сфера обслуговування

спеціальність

241 Готельно-ресторанна справа

освітньо-професійна програма

«Готельно-ресторанна справа»

форма(и) навчання денна

КИЇВ 2025

РОЗРОБНИК си­ла­бу­су стар­ший ви­кла­дач ка­фе­дри ін­же­нер­них си­стем та
тех­но­ло­гій



(підпис) Ярослава ВИШЕМІРСЬКА

**Розглянуто та схвалено на засіданні кафедри інженерних систем та
технологій**

Протокол № 1 від 28.08.2025

Завідувачка кафедри



(підпис) Наталія ОМЕЦІНСЬКА

Гарант освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа»

к.е.н., доцент



(підпис) Олена МІТАЛ

ОК18. Інформаційні технології в сфері послуг

Галузь знань	24 Сфера обслуговування
Спеціальність	241 Готельно-ресторанна справа
Освітній рівень	перший (бакалаврський)
Освітня програма	Готельно-ресторанна справа
Мова викладання	Українська
Тип дисципліни	Обов'язкова
Курс та семестр вивчення	Курс 3, семестр: 5
Обсяг	4 кр. ЄКТС / 120 годин
Розподіл за видами занять	Лекції: 20 год., Практичні: 20 год., Самостійна робота: 80 год.,
Форма семестрового контролю	Залік
ОК, що передують	Сервісологія, Індустрія гостинності, Організація готельного господарства
Викладач	Вишемірська Ярослава Сергіївна, старший викладач, vyshemirska.yaroslava@tnu.edu.ua
Кафедра	Інженерних систем та технологій e-mail: kaf_ist@tnu.edu.ua

Мета дисципліни

Надати здобувачам теоретичні знання та практичні навички використання сучасних інформаційних технологій у сфері послуг, включно з автоматизацією бізнес-процесів, управлінням взаємовідносинами з клієнтами та застосуванням програмних продуктів BAS «Управління торговим підприємством», Servio HMS та Servio POS, для підвищення ефективності діяльності сервісних підприємств.

Перелік компетентностей, які забезпечує навчальна дисципліна та програмні результати навчання

Загальні та спеціальні компетентності формуються як складові інтегральної компетентності - здатності розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач:

ЗК3 Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК4 Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

СК4 Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

СК7 Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.

Програмні результати навчання:

РН7 Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

РН10 Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів

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

Зміст навчальної дисципліни

Розділ 1. Теоретичні та організаційні засади інформаційних технологій у сфері послуг

Тема 1.1. Основні поняття та роль інформаційних технологій у сфері послуг

1. Поняття інформаційних систем і технологій у сфері послуг.
2. Роль інформаційних технологій у підвищенні якості сервісу та ефективності діяльності підприємств сфери послуг.
3. Особливості застосування ІТ у готельно-ресторанному та сервісному бізнесі.

Тема 1.2. Класифікація та вимоги до інформаційних систем у сфері послуг

1. Класифікація інформаційних систем, що використовуються в сервісних галузях (HMS, POS, CRM, ERP тощо).
2. Функціональні, технічні та організаційні вимоги до інформаційних систем підприємств сфери послуг.
3. Критерії вибору інформаційних систем для підприємств готельно-ресторанної справи.

Тема 1.3. Управління бізнес-процесами у сфері послуг за допомогою інформаційних технологій

1. Класифікація бізнес-процесів підприємств сфери послуг.
2. Інформаційні технології для моделювання, автоматизації та оптимізації бізнес-процесів.
3. Інтеграція інформаційних систем у систему управління підприємством сфери послуг.

Тема 1.4. Інноваційні напрями розвитку інформаційних технологій у сфері послуг

1. Використання штучного інтелекту та елементів машинного навчання у сервісних галузях.
2. Хмарні технології та мобільні застосунки як інструменти клієнтського сервісу.
3. Big Data та аналітика клієнтської поведінки у сфері послуг.

Розділ 2. Прикладні інформаційні технології в сфері послуг

Тема 2.1. Інформаційні системи управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM)

1. Призначення та роль CRM у сфері послуг.
2. Функціональні можливості сучасних CRM-систем.
3. Приклади використання CRM у готельно-ресторанному бізнесі, медицині, освіті.

Тема 2.2. Конфігурація та автоматизація операційної діяльності підприємств сфери гостинності в BAS «Управління торговим підприємством»

1. Огляд можливостей конфігурації BAS «Управління торговим підприємством» для підприємств готельно-ресторанної справи та сфери послуг.
2. Основні модулі BAS «Управління торговим підприємством» і їх застосування в управлінні готельно-ресторанними бізнес-процесами.
3. Початкові налаштування BAS «Управління торговим підприємством» з урахуванням специфіки готелів, ресторанів і сервісних підприємств.
4. Автоматизація обліку товарів, матеріалів, сировини та ресурсів у готельно-ресторанній діяльності засобами BAS «Управління торговим підприємством».

Тема 2.3. CRM, робота з клієнтами та управлінська аналітика в BAS «Управління торговим підприємством» у готельно-ресторанному бізнесі

1. Автоматизація роботи з клієнтами та постачальниками у готельно-ресторанних і сервісних підприємствах.
2. Використання CRM-модулів BAS «Управління торговим підприємством» для управління взаємовідносинами з гостями, клієнтами та корпоративними замовниками.
3. Формування управлінської, фінансової та операційної звітності в BAS «Управління торговим підприємством» для підприємств сфери гостинності.

4. Аналіз ефективності бізнес-процесів готельно-ресторанних підприємств на основі аналітичних інструментів BAS «Управління торговим підприємством».

Тема 2.4. Інформаційна система Servio HMS як інструмент управління готельними та сервісними підприємствами

1. Огляд Servio HMS як Hotel Management System: призначення системи та сфери застосування у готельному бізнесі, апарт-готелях, спа- та сервісних комплексах.
2. Основні модулі Servio HMS: управління бронюванням номерів, облік заселених гостей, планування та облік роботи персоналу.
3. Автоматизація обліку послуг, доходів і платежів у готельних підприємствах засобами Servio HMS.
4. Інструменти аналітики Servio HMS: аналіз завантаженості номерів, доходів, популярності додаткових послуг.
5. CRM-функції Servio HMS: база гостей, історія бронювань, програми лояльності та персоналізація сервісу.
6. Особливості впровадження Servio HMS у готельному бізнесі: адаптація під формат підприємства, інтеграція з POS-системами та зовнішніми сервісами.

Тема 2.5. Інформаційна система Servio POS як інструмент автоматизації ресторанного та торгового сервісу

1. Огляд Servio POS: призначення системи та сфери застосування у ресторанах, кафе, барах, кейтерингу та торгових точках.
2. Основні модулі Servio POS: автоматизація продажів у точках обслуговування, касові операції, контроль залишків товарів і сировини.
3. Інтеграція Servio POS з платіжними системами, складським обліком і фінансовими модулями.
4. CRM-інструменти Servio POS: облік клієнтів, історія замовлень, бонусні та дисконтні програми.
5. Звітність та аналітика в Servio POS: аналіз продажів, популярності страв і послуг, фінансових показників діяльності.
6. Особливості впровадження Servio POS у ресторанному бізнесі: швидке налаштування, адаптація під формат закладу, синхронізація з Servio HMS для комплексного управління підприємством сфери гостинності.

Тема 2.6. Електронна комерція та цифрові сервіси

1. Інтернет-технології як основа сучасної сфери послуг.

2. Онлайн-платформи та маркетплейси: нові можливості для сервісного бізнесу.
3. Електронні платежі та цифрові канали взаємодії з клієнтами.

Структура навчальної дисципліни

Тема	Кількість годин			
	Всього	у тому числі		
		лекції	практичні	самостійна робота
Тема 1.1	14	2	2	8
Тема 1.2	14	2	2	8
Тема 1.3	14	2	2	8
Тема 1.4	16	2	2	8
Тема 2.1	14	2	2	8
Тема 2.2	16	2	2	8
Тема 2.3	16	2	2	8
Тема 2.4	16	2	2	8
Тема 2.5	16	2	4	8
Тема 2.6	14	2	2	8
Усього годин	120	20	20	80

Політика курсу

Політика відвідування. Здобувач вищої освіти зобов'язаний відвідувати лекції та виконувати практичні роботи згідно з розкладом, виконувати передбачені види робіт та проходити поточний та семестровий контроль. Практичні роботи виконуються обов'язково за наданою методикою, відеоінструкцією та текстовим описом завдання. Роботи, не виконані через відсутність на заняттях (окрім робіт, що передбачають колективне виконання, представлення чи обговорення, або особливі умови виконання), можуть бути здані під час планових консультацій або через електронну платформу не пізніше ніж за 10 календарних днів до дати семестрового контролю. При оцінюванні робіт, зданих з порушенням терміну без поважних причин, застосовується понижуючий коефіцієнт 0,8.

Політика оцінювання. Оцінювання роботи здобувача вищої освіти здійснюється окремо за кожну виконану роботу відповідно до встановлених критеріїв, в межах максимальної оцінки за роботу. Максимальна оцінка та

критерії оцінювання доводяться до відома на початку курсу. Оцінювання презентацій, доповідей, опитувань, активності під час лекцій та практичних робіт проводиться після їх представлення або наприкінці заняття. Своєчасно здані письмові роботи та тестові завдання оцінюються протягом тижня після їх надання. Результати оцінювання оголошуються на занятті або через електронну платформу. Здобувач вищої освіти має право отримати пояснення щодо оцінки та висловити незгоду: для оцінок, оголошених під час заняття – одразу після його завершення; при оголошенні через електронну платформу – протягом доби. У випадках виникнення протиріч у оцінюванні, рішення приймаються на користь здобувача. Опротестування оцінки здійснюється у встановленому порядку.

Допуск до семестрового контролю відбувається за умови, що сумарна кількість балів за час проходження курсу та максимальної кількості балів за семестровий контроль перевищує 60. Перескладання семестрового контролю можливе у разі отримання незадовільної оцінки.

Політика щодо термінів виконання та перескладання. Виконання практичних робіт має здійснюватися у встановлені строки. Роботи, не здані своєчасно або через відсутність, можуть бути здані під час консультацій та/або через електронну платформу не пізніше ніж за 10 календарних днів до семестрового контролю. При оцінюванні робіт, зданих з порушенням терміну або без поважних причин, а також робіт, що не відповідають формальним вимогам або нормам академічної доброчесності, застосовується понижуючий коефіцієнт 0,8.

З дозволу викладача, здобувач вищої освіти може один раз повторно виконати завдання для підвищення оцінки. Якщо оцінка при перескладанні нижча за попередню, результат визначається як середнє двох оцінок. Перескладання доповідей, презентацій або усного опитування не передбачене.

Політика академічної доброчесності. Під час виконання робіт здобувач вищої освіти зобов'язаний дотримуватися академічної доброчесності. Некоректне запозичення та посилання на джерела, низька унікальність роботи, зловживання генеративним штучним інтелектом є підставою для зниження оцінки. Роботи з ознаками фабрикації, фальсифікації або несамостійного виконання оцінюються за результатами захисту або після пояснень здобувача.

Роботи, у яких виявлено академічний плагіат, фабрикацію, фальсифікацію, компілятивний характер, повністю або значною мірою створені штучним

інтелектом, а також роботи з інструментами штучного підвищення унікальності, не оцінюються і повертаються на переробку.

Під час поточного та семестрового контролю дозволено користуватися лише ресурсами, схваленими викладачем. Використання заборонених джерел або отримання інформації від сторонніх осіб є підставою для відсторонення від контролю без оцінювання результатів.

Політика гнучкої траєкторії навчання та інклюзії. Здобувач вищої освіти може реалізувати гнучку траєкторію навчання: окремі роботи можуть бути замінені на індивідуальний проєкт, науково-дослідну роботу або участь у заходах неформальної освіти, тематика яких відповідає курсу. Для здобувачів з особливими потребами замість аудиторних робіт може виконуватися та оцінюватися індивідуальне завдання. Заміна поточного або семестрового контролю на інші види робіт не передбачена.

Політика неформальної освіти. Результати навчання, отримані через неформальну освіту (онлайн-курси тощо), можуть зараховуватися у межах курсу. Результати, що відповідають темі дисципліни, зараховуються у межах максимальної кількості балів за цією темою. Результати, що розширюють зміст дисципліни, можуть зараховуватися як самостійна робота. Семестровий контроль зараховується за умови, що обсяг неформального навчання не менший за обсяг дисципліни, і передбачає підсумковий контроль. Якщо зміст неформального навчання частково співпадає з програмою, зараховується відповідна частка. Для зарахування результатів здобувач вищої освіти має повідомити викладача про проходження неформального навчання та надати підтверджувальні документи не пізніше ніж за тиждень до семестрового контролю.

Оцінювання результатів навчання

Метою визначення загальних критеріїв оцінювання є уніфікація підходів до оцінювання досягнень студентів в межах освітньої програми. Загальна оцінка визначається за 100-бальною шкалою. Підсумкова оцінка розраховується як сума оцінок за всі виконані роботи по всіх видах. Якщо максимальна оцінка за роботу не дорівнює граничній оцінці то здійснюється перерахунок

$$\text{Підсумкова оцінка} = \sum_{i=1}^n \text{гранична оцінка} \times \frac{\text{оцінка за роботу}}{\text{максимальна оцінка за роботу}}$$

де «гранична оцінка» - кількість балів, які може бути зарахована за виконання завдання, яка дорівнює частці даного завдання у відсотках від максимальної сумарної оцінки у 100 балів, а добуток округлюється до цілого значення.

Оцінювання окремих видів робіт

Для усного опитування застосовуються наступні критерії:

Критерії оцінювання	Оцінка
Відповідь повна, змістовна та аргументована	5
Відповідь переважно розкриває зміст питання, достатньо аргументована	4
Відповідь достатньо повна і не містить суттєвих помилок	3
Відповідь неповна, наявні суттєві помилки	2
Відповідь фрагментарна, аргументація відсутня, наявні критичні помилки	1
Відповідь не відповідає запитанню або відсутня	0
Максимальна оцінка	5

Для доповідей, зокрема з презентаціями застосовуються наступні критерії

Критерії оцінювання	Оцінка
Доповідь повна, змістовна та аргументована	4
Доповідь достатньо повна і не містить суттєвих помилок	3
Доповідь неповна, наявні суттєві помилки	2
Доповідь фрагментарна, наявні критичні помилки	1
Доповідь не відповідає завданню, містить плагіат або відсутня	0
<i>Відповідь на додаткові запитання викладача та інших студентів</i>	Коефіцієнт
Відповідь на всі запитання	1,1
Відповідь на більшість запитань	1
Відповідь на окремі запитання	0,8
Не відповів на запитання	0,6
<i>Якість доповіді</i>	
Викладення	1,1
Викладення з частковим читанням	1
Читання	0,9
<i>Якість презентації</i>	
Презентація відповідає завданню, оптимальна за обсягом, доповнює та розширює зміст доповіді (або презентація не передбачена у завданні)	1,1
Презентація в цілому відповідає доповіді та доповнює її	1
Презентація дублює доповідь, частково відповідає доповіді, недостатня за обсягом	0,8
Презентація відсутня або не відповідає доповіді	0,6
<i>Дотримання регламенту</i>	
Доповідь в межах регламенту	1
Доповідь суттєво перевищує регламент	0,8
Максимальна оцінка (округлюється до цілого)	5

Для практичних робіт застосовуються наступні критерії

Критерії оцінювання	Оцінка
Завдання виконано в повному обсязі без помилок	5
Завдання виконано в достатньому обсязі і не містить суттєвих помилок	4
Завдання виконано частково або наявні суттєві помилки	3
Виконано окремі складові завдання або наявні критичні помилки	2
Зміст роботи не відповідає завданню, містить плагіат або робота не виконана	0
<i>Оформлення роботи</i>	
Коефіцієнт	
Повністю відповідає вимогам	1
Містить окремі порушення вимог	0,9
Містить суттєві відхилення від вимог	0,7
Не відповідає вимогам	0
<i>Обсяг роботи</i>	
В рекомендованих межах	1
Незначно відхиляється від рекомендацій	0,9
Значно відхиляється від рекомендацій	0,7
<i>Запозичення, джерела та посилання</i>	
В роботі використана достатня кількість авторитетних актуальних джерел на які є посилання	1
В роботі використана недостатня кількість джерел на які є посилання	0,9
Деякі посилання оформлені з помилками, наявні неактуальні/недостовірні джерела	0,8
Унікальність роботи низька, посилання оформлені з помилками	0,5
Посилання на джерела відсутні, використовуються неактуальні/недостовірні джерела	0
<i>Унікальність роботи</i>	
Відповідає вимогам	1
Не відповідає вимогам	0,7
Неприпустимо низька	0
Максимальна оцінка (округлюється до цілого)	5

Для завдань у формі тестів оцінка дорівнює сумі балів за правильні відповіді за результатами проходження тестування, а максимальна оцінка – максимальній сумі балів, яку можна отримати за проходження тесту за умови, що всі відповіді правильні.

Для розрахункових завдань, або комплексних завдань що складаються з декількох складових, які можуть оцінюватися незалежно загальна оцінка визначається як сума балів за виконані складові, а максимальна оцінка – максимальній сумі балів, яку можна отримати за успішне виконання всіх складових.

Для інших видів робіт (контрольних, курсових тощо), а також якщо характер і зміст завдання не дозволяє застосувати загальні критерії, критерії оцінювання обов'язково наводяться у методичних рекомендаціях до виконання даного завдання та/або у робочій програмі дисципліни.

Отримана оцінка за 100-бальною шкалою трансформується у 4-рівневу національну шкалу та шкалу ECTS.

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
		Оцінка	Пояснення
90-100	відмінно	A	відмінне виконання
80-89	добре	B	вище середнього рівня
75-79	добре	C	загалом хороша робота
66-74	задовільно	D	непогано
60-65	задовільно	E	Мінімально достатнє опанування курсу
30-59	незадовільно	FX	необхідне перескладання
0-29	незадовільно	F	необхідне повторне вивчення курсу

Розподіл кількості робіт і граничних оцінок по темах та видам робіт

	Активність на заняттях	Опитування	Виконання практичних робіт	Поточний тестовий контроль	Самостійна робота	Усього
Тема 1.1	1	2		10	3	100
Тема 1.2	1		4		3	
Тема 1.3	1		4		3	
Тема 1.4	1		4		3	
Тема 2.1	1	2	4	10	3	
Тема 2.2	1		4		3	
Тема 2.3	1		4		3	
Тема 2.4	1		4		3	
Тема 2.5	1		4		3	
Тема 2.6	1		4		3	
Усього	10	4	36	20	30	100

Основна література

1. Вишемірська Я.С., Омецинська Н.В., Застосування інформаційної системи SERVIO (SERVIO HMS та SERVIO POS) в управлінні підприємствами сфери послуг. Методичні рекомендації з підготовки до практичних занять з дисципліни «Інформаційні технології в сфері послуг». – К.: ТНУ імені В.І. Вернадського, 2025.– 46 с.
2. Вишемірська Я.С., Омецинська Н.В., Smart-підхід до управління гостинністю: CRM як складова інформаційних технологій у сфері послуг, Збірник ІХ Міжнародної науково-практичної конференції «Теоретико-практичні засади управління, економіки та природокористування: аспекти

реінтеграції Криму в господарський комплекс України», 11 листопада 2025 року – Київ: с. 44

3. Войнарченко М. П. Інформаційні системи та технології в управлінні організацією: навч. посібник/ Войнарченко М. П., Кузьміна О. М., Янчук Т.В.. Вінниця: ТОВ «Едельвейс і Ко», 2019. 497 с.
4. Воронін А. М. Інформаційні системи прийняття рішень: навчальний посібник. / Воронін А. М., Зіатдінов Ю. К., Климова А. С. – К. : НАУ-друк, 2019. – 136с.
5. Галич.О.А. Управління інформаційними зв'язками та бізнес-процесами. Харків, 2020. 244 с
6. Диба М. І. Диджиталізація економіки: світовий досвід та можливості розвитку в Україні / М. І. Диба, Ю. О. Гернего. Фінанси України. 2019. № 7. С. 50-63
7. Клімуш П.С. Інформаційні системи та технології в економіці. Навчальний посібник. Київ. нац. торг.-екон. унт, 2019. 393 с.
8. О'Ніл К. BIG DATA. Зброя математичного знищення (МІМ) /Кейт О'Ніл. – Київ: Форс, 2019. – 336 с.
9. Пономаренко В. С., Золотарьова І. О., Бутова Р. К., Інформаційні системи в бізнесі : навчальний посібник / – Х. : Вид. ХНЕУ, 2021. – 484 с.

Додаткова література

1. Бутенко Т.А. Сирий В.М. Інформаційні системи та технології : навчальний посібник. Харків: ХНАУ ім. В.В. Докучаєва, 2022. 207 с.
2. Гірінова Л.В. Інформаційні системи та технології. Частина 1. Технічне та програмне забезпечення інформаційних технологій та систем.: навч. посібник / Л.В. Гірінова, І.Г. Сибірякова. – Харків: Monograf, 2022. – 121 с.
3. О. А. Сергієнко, О. Б. Білоцерківський // Інфраструктура ринку : електрон. наук.-практ. журн. – 2021. – Вип. 51. – С.331-338.
4. Шапран Є. М. Моделювання бізнес-процесів підприємства оптової торгівлі/ Є. М. Шапран,

Інформаційні ресурси в Інтернеті

1. Інформаційні системи і технології в управлінні організацією .URL:https://pidru4niki.com/74216/informatika/informatsiyni_sistemi_i_tehnologiyi_v_upravlinni_organizatsiyeyu
2. Офіційний сайт 1С:Підприємство URL: <https://1c.ua>
3. Офіційний сайт BAS:Підприємство URL: <https://www.bas-soft.eu/>
4. BAS ERP – інноваційне рішення для побудови комплексних інформаційних систем управління. URL: <https://www.bas-soft.eu/soft/bas-corp/bas-erp/#recentPostsIn>
5. Автоматизоване управління бізнес-процесами підприємства: веб-сайт. URL:<http://inteltech.kiev.ua/uk/blogs/avtomatyzovane-upravlinnya-iznesprocesamypidpryemstva>
6. Бізнес-процеси та документообіг веб-сайт. URL: <http://www.intalev.ua/ua/services/bp/>

7. Комплексне управління бізнес-процесами веб-сайт. URL:
<http://www.kubp.com.ua>