

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІЛКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»

Навчально-науковий інститут денної освіти  
Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

**СИЛАБУС**  
навчальної дисципліни  
**«Технології штучного інтелекту  
в готельно-ресторанних комплексах»**  
на 2022-2023 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	4 курс, 1 семестр
Освітня програма/спеціалізація	«Готельно-ресторанна справа»
Спеціальність	241 Готельно-ресторанна справа
Галузь знань	24 Сфера обслуговування
Ступінь вищої освіти	бакалавр

ПІБ НПП, який веде дану дисципліну,  
науковий ступінь і вчене звання,  
посада

**Бичков Ярослав Михайлович**  
к.т.н., доцент

доцент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи

Контактний телефон	+38-095-567-95-75
Електронна адреса	tobor.puet@gmail.com
Розклад навчальних занять	<a href="http://schedule.puet.edu.ua/">http://schedule.puet.edu.ua/</a>
Консультації	очна пн.-пт. з 15.00-17.00 он-лайн: електронною поштою, пн.-пт. з 10.00-17.00
Сторінка дистанційного курсу	<a href="http://www2.el.puet.edu.ua">http://www2.el.puet.edu.ua</a>

**Опис навчальної дисципліни**

<b>Мета вивчення навчальної дисципліни</b>	Опанування теоретичними знаннями та практичними навичками використання Artificial intelligence (AI) технологій в готельно-ресторанному бізнесі, чат-ботів, CRM-систем для готелів; Kiosks, Cooking, Robots, систем створення рекомендацій в технологічних процесах ресторанних господарств при закладах розміщення.
<b>Тривалість</b>	5 кредитів ЄКТС/150 годин (лекції 20 год., практичні заняття 40 год., самостійна робота 90 год.)
<b>Форми та методи навчання</b>	Лекції та практичні заняття в аудиторії чи дистанційно, самостійна робота поза розкладом. Словесні (пояснення, розповідь, інструктування, коментування, роз'яснення); наочні (спостереження, ілюстрування); практичні (виконання вправ та вирішення проблемних завдань з використанням аналітичних, частково-пошукових та ін. методів)
<b>Система поточного та підсумкового контролю</b>	Поточний контроль: відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; тестування; поточна модульна робота Підсумковий контроль: залік (ПМК)
<b>Базові знання</b>	Наявність базових знань з ІТ-технологій, психології та інженерних наук.
<b>Мова викладання</b>	Українська

**Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання**

<b>Універсальні програмні результати навчання</b>	<b>Універсальні компетентності, якими повинен оволодіти здобувач</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Навички обґрунтування пропозицій щодо удосконалення структури і функціонування ресторанних комплексів з використанням AI-технологій.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Здатність формувати перелік та функціональність AI-технологій для максимальної оптимізації роботи готельно-ресторанних комплексів.</li></ul>

**Тематичний план навчальної дисципліни**

<b>Назва теми</b>	<b>Види робіт</b>	<b>Завдання самостійної роботи у розрізі тем</b>
Модуль 1. Технології штучного інтелекту в готельно-ресторанних комплексах		
Тема 1. Вступ. Категорійно-понятійний апарат навчальної дисципліни. Історія та перспективи розвитку Artificial Intelligence (AI-технологій).	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи	Провести огляд стану використання Artificial Intelligence (AI-технологій) в готельно-ресторанних господарствах Полтави та області.
Тема 2. Технології «Розумний номер»	Відвідування занять; захист домашнього завдання; виконання практичної роботи; завдання самостійної роботи	Підготувати доповідь на тему: «Системи інтелектуального керування номерним фондом готелів».
Тема 3. Системи «віртуальної реальності» в закладах готельної індустрії	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання практичної роботи; завдання самостійної роботи	Підготувати доповідь на тему: «Застосування систем «віртуальної реальності» у світовій практиці».
Тема 4. Штучний інтелект і чат-боти. Системи аналізу мови та голосове керування	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання практичної роботи; завдання самостійної роботи	Підготувати доповідь на тему: «Приклади взаємодії людина – програмне забезпечення з штучним інтелектом».
Тема 5. Системи Customer Relationship Management (CRM)	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання практичної роботи; завдання самостійної роботи	Ознайомитись з основними можливостями CRM-технологій.
Тема 6. Штучна нейронна мережа (neural network)	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання практичної роботи; завдання самостійної роботи	Підготувати доповідь на тему: «Структура штучної нейронної мережі».
Тема 7. Інструменти Big Data для побудови профілю ідеального клієнта та визначення «портретів» клієнтів	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання практичної роботи; завдання самостійної роботи	Ознайомитись з основними можливостями Big Data для побудови індивідуальних профілів клієнтів.
Тема 8. Таргетовані та тригерні розсилки	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання практичної роботи; завдання самостійної роботи	Досвід використання розсилок у практиці провідних компаній України (не обов'язково прямо пов'язаних із готельним бізнесом).
Тема 9. Heatmap та геоаналітика	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання практичної роботи; завдання самостійної роботи	Підготувати доповідь на тему: «Система SoftPro:GEOANALYTIC».
Тема 10. Системи Kiosks, Cooking і Robots в ресторанному господарстві	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання практичної роботи; завдання самостійної роботи	Підготувати доповідь на тему: «Преваги використання автоматизації та роботизації процесів приготування їжі в ресторанах при закладах розміщення».

**Інформаційні джерела**

1. Про схвалення Концепції розвитку штучного інтелекту в Україні. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 2 грудня 2020 р. № 1556-р. [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1556-2020-%D1%80#Text>
2. Про схвалення Концепції розвитку цифрових компетентностей та затвердження плану заходів з її реалізації. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 3 березня 2021 р. № 167-р [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/167-2021-%D1%80#Text>
3. Antonenko, A. V., Brovenko, T. V., Hryshchenko, I. M., Dziundzia, O. V., Zemlyna, Yu. V., Kryvoruchko, M. Yu., Neilenko, S. M., Prykhodko, K. O., Tolok, H. A., Chernysheva, V. V., Cheliabiieva, V. M., Bokun, O. Y., Derevenets-Shevchenko, K. A., Desiatnyk, L. M., Kolesnykova, T. S., Shvets. N. V., Shevchenko, O. M., Shevchenko, M. S.,

- Shevchenko, S. M., Chubenko, A. V. (2019). *Riven rozvytku tekhniky i tekhnolohii u XXI stolitti [The Level of Development of Engineering and Technology in the XXI Century]*. Pt. 1 [Monograph]. KUPRIENKO SV [in Ukrainian]
4. Restaurant Industry Factbook 2019 [Електронний ресурс] / National Restaurant Association: [сайт]. — Режим доступу: [https://www.nmrestaurants.org/wp-content/uploads/2019/11/restaurant\\_industry\\_fact\\_sheet\\_2019.pdf](https://www.nmrestaurants.org/wp-content/uploads/2019/11/restaurant_industry_fact_sheet_2019.pdf)
  5. Chatbots for hotels: How can you best use them today? [Електронний ресурс] / Media Concepts: [сайт]. — Режим доступу: [https://www.mediaconcepts.com/resources/chatbots\\_for\\_hotels.html](https://www.mediaconcepts.com/resources/chatbots_for_hotels.html)
  6. ТОП-5 трендів, які змінюють готельно-ресторанний бізнес. Електронний ресурс / Soft-industry: [сайт]. — Режим доступу: <https://soft-industry.com/uk/news/top-5-trendiv-scho-zminuyut-gotelno-restorannyu-biznes/>

### Програмне забезпечення навчальної дисципліни

- Пакет програмних продуктів Microsoft Office, доступ до електронних ресурсів Інтернету.

### Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

- Політика щодо термінів виконання та перескладання: завдання, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75 % від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Перескладання модулів відбувається із дозволу провідного викладача за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
- Політика щодо академічної доброчесності: списування під час виконання поточних модульних робіт та тестування заборонено (в т. ч. із використанням мобільних пристроїв). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування та підготовки практичних завдань в процесі заняття.
- Політика щодо відвідування: відвідування занять є обов'язковим компонентом. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі (Moodle) за погодженням із провідним викладачем.
- Політика зарахування результатів неформальної освіти: <http://www.puet.edu.ua/uk/neformalna-osvita>, [http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya\\_pro\\_zarahunannya\\_rezultativ\\_neformalnoyi\\_osvity.pdf](http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya_pro_zarahunannya_rezultativ_neformalnoyi_osvity.pdf)

### Оцінювання

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання

Види робіт	Максимальна кількість балів
Модуль 1 (теми 1-10): відвідування занять (10 балів); захист домашнього завдання (20 балів); виконання навчальних/практичних завдань (20 балів); завдання самостійної роботи (20 балів); поточна модульна робота (30 балів)	100
Разом	100

### Шкала оцінювання здобувачів вищої освіти за результатами вивчення навчальної дисципліни

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	Відмінно
82-89	B	Дуже добре
74-81	C	Добре
64-73	D	Задовільно
60-63	E	Задовільно достатньо
35-59	FX	Незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	F	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням навчальної дисципліни