

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 2025-2026 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	4 курс
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

**Миронов Денис Анатолійович**  
к.т.н., доцент

доцент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи

Контактний телефон	+38-066-732-65-48
Електронна адреса	zardenzar@gmail.com
Розклад навчальних занять	<a href="http://schedule.puet.edu.ua/">http://schedule.puet.edu.ua/</a>
Консультації	В аудиторіях університету пн.-пт. з 15.00-17.00 <a href="http://www.grks.puet.edu.ua/studinfo.php">http://www.grks.puet.edu.ua/studinfo.php</a> он-лайн: електронною поштою, пн.-пт. з 10.00-17.00
Сторінка дистанційного курсу	<a href="http://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=3341">http://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=3341</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

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
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.
Модуль 2. Технології ШІ на базі штучних нейронних мереж		
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

- Кирніс, Н. (2024). Застосування штучного інтелекту в ресторанному бізнесі. Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації, 7(1), 111–122. <https://doi.org/10.31866/2616-7468.7.1.2024.305960>
- Kaschuck K. M., Mosiichuk I. V., Saukh I. V. Modern Management Technologies in the Hotel and Restaurant Business: Practices and Innovations. Business Inform. 2023. Vol. 6, no. 545. P. 93–99. URL: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2023-6-93-99>.
- Інноваційний розвиток туризму та готельно-ресторанного господарства: монографія / колектив авторів ; за заг. ред. проф. В. М. Зайцевої . – Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2024. 202 с.

4. АВТОМАТИЗАЦІЯ ІНЖЕНЕРНИХ СИСТЕМ У ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ: ПЕРЕВАГИ ТА ВИКЛИКИ / А. ПОГРЕБНЯК та ін. MODELING THE DEVELOPMENT OF THE ECONOMIC SYSTEMS. 2024. № 4. С. 159–167. URL: <https://doi.org/10.31891/mdes/2024-14-22>.
5. Чепурда, Л., Чепурда, Г., & Матвійчук, Л. (2024). ДОСВІД ЗАСТОСУВАННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ПРАКТИЦІ РЕАЛІЗАЦІЇ МЕТОДІВ СТРАТЕГІЧНОГО МАРКЕТИНГУ В ТУРИЗМІ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ. Інновації та технології в сфері послуг і харчування, (2 (12), 68-78. [https://doi.org/10.32782/2708-4949.2\(12\).2024.9](https://doi.org/10.32782/2708-4949.2(12).2024.9)
6. Воляник, Г., Колінько, Н., & Шутка, С. (2024). ІННОВАЦІЙНІ ЦИФРОВІ ТЕХНОЛОГІЇ ЕЛЕКТРОННОЇ КОМЕРЦІЇ У ГОТЕЛЬНОЇ ІНДУСТРІЇ. Інновації та технології в сфері послуг і харчування, (2 (12), 28-33. [https://doi.org/10.32782/2708-4949.2\(12\).2024.4](https://doi.org/10.32782/2708-4949.2(12).2024.4).
7. Гуштан Т. Тетяна Гуштан Використання технологій доповненої реальності для підвищення рівня задоволеності гостей у готельно-ресторанному бізнесі . Актуальні проблеми розвитку сфери гостинності: перспективи та виклики: матеріали ІІ Міжнародної наукової конференції (24-25 квітня 2024 р.). – Ужгород: Вид-во УжНУ «Говерла», 2024. С. 221-224.
8. 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)
9. Єфремов А.О., Дуга В., Роль інноваційних технологій та цифрових рішень в готельно-ресторанному бізнесі. Наукові дослідження: парадигма інноваційного розвитку: збірник тез наукових праць XIV Міжнар. наук.конф., Прага, Чехія, 28 вересня 2023 р. / ГО «Міжнародний науковий центр розвитку науки та технологій», 2023. С.12-14.
10. Симочко І,Машіка Г.Вплив штучного інтелекту на розвиток туризму.Актуальні проблеми розвитку сфери гостинності: перспективи та виклики: матеріали ІІ Міжнародної наукової конференції (24-25 квітня 2024 р.). – Ужгород: Вид-во УжНУ «Говерла», 2024. с.23-26

### **Програмне забезпечення навчальної дисципліни**

- Загальне програмне забезпечення, до якого входить пакет програмних продуктів Microsoft Office.
- Спеціалізоване програмне забезпечення комп'ютерної підтримки освітнього процесу з навчальної дисципліни, яке включає перелік конкретних програмних продуктів – відсутнє.
- Дистанційний курс «Технології штучного інтелекту в готельно-ресторанних комплексах», який розміщено у програмній оболонці Moodle на платформі Центру дистанційного навчання ПУЕТ (<https://el.puet.edu.ua/>).

### **Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання**

**Політика оцінювання здобувачів вищої освіти:** усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін; 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).

Положення про організацію освітнього процесу <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/06/polozhennya-pro-organizacziyu-osvitnogo-proczesu-1.pdf>

Положення про порядок та критерії оцінювання знань, вмінь та навичок здобувачів вищої освіти [https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh\\_por\\_kryt\\_ocinyuvannya.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_kryt_ocinyuvannya.pdf)

Положення про атестацію здобувачів вищої освіти [https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya\\_pro\\_atestaciyu\\_zvo.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya_pro_atestaciyu_zvo.pdf)

Порядок ліквідації здобувачами вищої освіти академічної заборгованості <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/por-likvid-akad-zaborgovanosti.pdf>

Порядок допуску студентів до заліково-екзаменаційної сесії [https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/por\\_dopusku\\_zal-ekz\\_sesiyi-1.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/por_dopusku_zal-ekz_sesiyi-1.pdf)

**Політика щодо відвідування:** відвідування занять є обов'язковим компонентом, але за об'єктивних причин (воєнний стан в Україні, хвороба, працевлаштування, стажування) можливе відвідування занять дистанційно з використанням платформи Moodle.

Порядок навчання студентів за індивідуальним графіком та вільне відвідування навчальних занять: [https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/por\\_nadannya\\_studentu\\_vilne\\_vidvid.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/por_nadannya_studentu_vilne_vidvid.pdf)

**Політика щодо академічної доброчесності:** під час роботи над матеріалом курсу не допустимо порушення академічної доброчесності. Сукупність етичних принципів і правил, якими мають користуватись здобувачі при опануванні дисципліни наведено у наступних науково-методичних матеріалах ПУЕТ:

Кодекс честі студента [https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/kodeks\\_chesti\\_studenta.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/kodeks_chesti_studenta.pdf) . Положення про академічну доброчесність [https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh\\_akadem\\_dobrocheshnist.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_akadem_dobrocheshnist.pdf)

Положення про запобігання випадкам академічного плагиату: <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-zapobigannavyvpadkam-akademichnogo-plagiatu.pdf>

**Політика визнання результатів навчання визначена такими документами:**

Положення про порядок перезарахування результатів навчання, здобутих в іноземних та вітчизняних закладах освіти [https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh\\_por\\_perezarah\\_rez\\_zvo.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_perezarah_rez_zvo.pdf).

Положення про академічну мобільність здобувачів вищої освіти [https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozha\\_pro\\_akademichnu\\_mobilnist.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozha_pro_akademichnu_mobilnist.pdf)

Положення про порядок визнання та перезарахування кредитів ЄКТС при вступі до Полтавського університету економіки і торгівлі на другий (третій) курс з нормативним терміном навчання [https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya\\_pro\\_perezarah\\_credytiv.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya_pro_perezarah_credytiv.pdf)

Положення про порядок визнання результатів навчання здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-poryadok-vyznannya-rezultativ-navchannya-zdobutyh-shlyahom-neformalnoyi-ta-abo-informalnoyi-osvity.pdf>; *інфографіка* (розділ Освіта/Організація освітнього процесу/Неформальна освіта) <https://puet.edu.ua/neformalna-osvita/>.

**Політика вирішення конфліктних ситуацій:**

Положення про Правила вирішення конфліктних ситуацій у Полтавському університеті економіки і торгівлі <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-pravyla-vyrishennya-konfliktnyh-sytuacij-u-puet.pdf> Положення про апеляцію результатів підсумкового контролю у формі екзамену <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-apel-pidscontr.pdf>

уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції <https://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupciyi/>.

**Політика підтримки учасників освітнього процесу:**

Психологічна служба: <http://puet.edu.ua/psychologichna-pidtrymka-v-puet/>

Положення про психологічну службу Полтавського університету економіки і торгівлі <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-psychologichnu-sluzhbu-puet.pdf>

**Студентський омбудсмен (Уповноважений з прав студентів) ПУЕТ** <http://puet.edu.ua/other-divisions/studentskyj-ombudsmen-upovnovazhenyj-z-prav-studentiv-puet/>

**Уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції** <https://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupciyi/>

**Безпека освітнього середовища:** Інформація про безпечність освітнього середовища ПУЕТ наведена у вкладці «Безпека життєдіяльності» <http://puet.edu.ua/pro-puet/bezpeka-zhyttyvediyalnosti/>

**Інклюзивність навчання:** Положення про організацію інклюзивного навчання здобувачів вищої освіти: <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-proorganizacziyu-inklyuzyvnoho-navchannya-zdobuvachiv-vyshchoyi-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 (5 балів); виконання навчальних/практичних завдань та тестування в розрізі тем (25 балів); завдання самостійної роботи (10 балів); поточна модульна робота (10 балів).	50
Модуль 2 (теми 1-10): відвідування занять (5 балів); виконання навчальних/практичних завдань та тестування в розрізі тем (25 балів); завдання самостійної роботи (10 балів); поточна модульна робота (10 балів).	50
Разом	100

**Примітка:** За додаткові види навчальних робіт студент може отримати додаткові бали (за участь у науковій роботі, олімпіаді тощо 20 балів), що додаються до загальної підсумкової оцінки за вивчення навчальної дисципліни, але загальна підсумкова оцінка не може перевищувати 100 балів.

**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