

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Волинський національний університет імені Лесі Українки**  
**Факультет географічний**  
**Кафедра туризму та готельного господарства**

**СИЛАБУС**  
**нормативної навчальної дисципліни**  
**ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ І ТЕХНОЛОГІЇ В ТУРИЗМІ ТА**  
**ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ СПРАВІ**

<b>підготовки</b>	<b>Бакалавр</b>
<b>спеціальності</b>	<b>242 Туризм</b>
<b>освітньо-професійної програми</b>	<b>Туризм</b>

**Силабус навчальної дисципліни «ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ І ТЕХНОЛОГІЇ В ТУРИЗМІ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ СПРАВІ»** підготовки бакалавра, галузі знань 24 Сфера обслуговування, спеціальності 242 Туризм, за освітньо-професійною програмою Туризм.

**Укладач:** Гринасюк Анастасія Русланівна, асистент кафедри туризму та готельного господарства, кандидат географічних наук.

**Силабус навчальної дисципліни затверджено на засіданні кафедри туризму та готельно-ресторанного господарства протокол № 1 від 30 серпня 2021 р.**

Завідувач кафедри



Ільїн Л.В.

## I. Опис навчальної дисципліни

### Денна форма навчання

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма, освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни
		Денна форма навчання
Кількість кредитів – 6	Галузь знань: 24 Сфера обслуговування Спеціальність: 242 Туризм Освітньо-професійна програма: Туризм	Нормативна
Модулів – 3		Рік підготовки – 1
Змістових модулів – 3		Семестр – 2
ІНДЗ: є		Лекції – 30 год.
Загальна кількість годин – 180		Практичні – 30 год.
Тижневих годин: аудиторних – 3,5	Бакалавр	Самостійна робота – 108
		Консультації – 12
		Форма контролю: іспит
Мова навчання		Українська

## II. Інформація про викладача

**Викладач:** Гринасюк Анастасія Русланівна, кандидат географічних наук

*Контактна інформація викладача:*

Телефон 0660892002

Електронна пошта: Hrynasiuk@vnu.edu.ua

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

**Кафедра** – туризму та готельного господарства

**Факультет** – географічний

## III. Опис дисципліни

### 1. Анотація курсу

Як навчальна дисципліна «Інформаційні системи і технології в туризмі та готельно-ресторанній справі» вивчається студентами підготовки «Бакалавра» за освітніми програмами «Готельно-ресторанна справа» та «Туризм» на першому курсі відповідно до стандартів підготовки фахівців спеціальності 242 Туризм.

### 2. Постреквізити дисципліни.

Основні положення навчальної дисципліни «Інформаційні системи і технології в туризмі та готельно-ресторанній справі» мають застосовуватися при вивченні дисциплін «Маркетинг туризму та готельно-ресторанного господарства», «Менеджмент туризму та готельно-ресторанного господарства» за вибором здобувача вищої освіти.

### 3. Мета і завдання навчальної дисципліни

*Метою* вивчення дисципліни є формування у студентів комплексу знань, умінь та навичок, необхідних для підвищення ефективності професійної діяльності за допомогою засобів інформаційних технологій.

Для досягнення мети необхідно виконати такі завдання:

- отримання і закріплення знань студентами в області використання інформаційних технологій і систем в туризмі, їх інформаційного та програмного забезпечення;
- вивчення універсальних та спеціалізованих пакетів програм, використання локальних і глобальних мереж, освоєння методик і технологій автоматизованого менеджменту і маркетингу, у тому числі виражених у міжнародних стандартах.

Згідно освітньо-професійної програми студенти повинні *знати*:

- місце і роль інформаційних технологій і систем у сфері туризму;
- завдання та розвиток інформаційних технологій і систем в туризмі та готельному господарстві;
- технічне забезпечення управління інформаційними ресурсами на підприємствах туристичної галузі;

- Інтернет технології в туризмі (методи та засоби);
- основні системи бронювання готелів та квитків;
- структуру і модулі найпопулярніших інформаційних систем управління туристичним підприємством.

Згідно освітньо-професійної програми студенти повинні *вміти*:

- проводити пошук інформаційних ресурсів з використанням засобів та сервісів мережі Інтернет;
- використовувати системи бронювання та резервування;
- працювати у системах автоматизації управління туристичним бізнесом (Оверія-туризм; Мої Туристи).

#### **4. Результати навчання (компетентності).**

У результаті вивчення дисципліни студенти спеціальності 242 Туризм, освітньо-професійна програма Туризм, мають здобути наступні практичні навички та уміння:

*Загальні компетентності:*

- ЗК 06. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел;
- ЗК 07. Здатність працювати в міжнародному контексті;
- ЗК 08. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій;
- ЗК 13. Здатність планувати та управляти часом.

*Фахові компетентності:*

ФК 15. Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності;

ФК 20. Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного);

ФК 21. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту;

ФК 24. Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал;

ФК 25. Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку;

ФК 30. Здатність працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом туристичного бізнесу.

*Результати навчання:*

РН 6. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів;

РН 8. Ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися;

РН 9. Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки;

#### **5. Структура навчальної дисципліни**

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практ.	См. роб.	Консул.	*Форма контролю/ Бали
<b>Змістовий модуль 1. Засоби інформаційних технологій у туризмі та готельно-ресторанній справі</b>						
Тема 1. Інформаційні системи і технології в туризмі та готельно-ресторанній справі	8	2	2	4	-	2
Тема 2. Інформаційне та програмне забезпечення роботи з клієнтами	8	2	2	4	-	2
Тема 3. Автоматизація задач менеджменту	9	2	2	4	1	2
Тема 4. Автоматизація комунікації з клієнтами	9	2	2	4	1	2
Тема 5. Автоматизація задач маркетингу	9	2	2	4	1	2

Разом за модулем 1	43	10	10	20	3	10
<b>Змістовий модуль 2. Мережеві технології та інформаційні системи в туризмі та готельно-ресторанній справі</b>						
Тема 6. Системи бронювання в туризмі	8	2	2	3	1	2
Тема 7. Он-лайн туристичні агентства	8	2	2	3	1	2
Тема 8. Автоматизація діяльності туристичних фірм	8	2	2	3	1	2
Тема 9. Інформаційні технології управління готелями	8	2	2	3	1	2
Тема 10. Автоматизація діяльності ресторанного господарства	8	2	2	3	1	2
Тема 11. Автоматизовані інформаційні системи в транспорті	8	2	2	3	1	2
Разом за модулем 2	48	12	12	18	6	12
<b>Змістовий модуль 3. Інформаційно-телекомунікаційні мережі в туризмі та готельно-ресторанній справі</b>						
Тема 12. Поняття електронної комерції	8	2	2	3	1	2
Тема 13. Інтернет як засіб просування туристичних та готельних послуг	8	2	2	3	1	2
Тема 14. Зарубіжний досвід інформаційного забезпечення в туризмі	7	2	2	3	-	2
Тема 15. Новітні технології туристичної індустрії	7	2	2	3	-	2
Разом за модулем 3	30	8	8	12	2	8
ІНДЗ	59			58	1	10
<b>Всього годин:</b>	180	30	30	108	12	40

#### **6. Завдання для самостійного опрацювання**

	Тема	Кількість годин
1.	Інформаційні системи і технології в туризмі та готельно-ресторанній справі 1. Поняття про інформацію, інформаційні технології та інформаційні системи. 2. Види інформаційних технологій в туризмі та готельно-ресторанній справі.	4
2.	Інформаційне та програмне забезпечення роботи з клієнтами 1. Вибір програмного забезпечення. 2. Enterprise Resource Planning System. 3. Customer Relationship Management System.	4
3.	Автоматизація задач менеджменту (CRM) 1. Налаштування CRM-системи для компанії. 2. Робота з контактами, угодами, тунелями продажів, товарами. 3. Використання CRM-системи від першого контакту з клієнтом до завершення угоди.	4
4.	Автоматизація комунікації з клієнтами 1. Електронна пошта. 2. Телефонія. 3. CRM-форми. 4. Відкриті канали зв'язку. 5. Чат-боти.	4
5.	Автоматизація задач маркетингу 1. Цифровий та CRM-маркетинг 2. Засоби цифрового маркетингу	4
6.	Системи бронювання в туризмі	3

	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Історія створення Глобальних мереж дистрибуції.</li> <li>2. Система бронювання Amadeus.</li> <li>3. Системи бронювання Galileo і Worldspan (компанія Travelport).</li> <li>4. Система бронювання Sabre.</li> </ul>	
7.	<p>Он-лайн туристичні агентства</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Online Travel Agency</li> <li>2. Priceline Group</li> <li>3. Expedia</li> <li>4. Технологія блокчейн в туризмі</li> </ul>	3
8.	<p>Автоматизація діяльності туристичних фірм</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Етапи автоматизації туристичного підприємства.</li> <li>2. Види програмного забезпечення та їх функції.</li> <li>3. Програмні модулі для автоматизації роботи туристичного підприємства.</li> </ul>	4
9.	<p>Інформаційні технології управління готелями</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Етапи автоматизації готелю.</li> <li>2. Види програмного забезпечення та їх функції.</li> <li>3. Програмні модулі для автоматизації роботи готельного підприємства.</li> <li>4. Системи бронювання. Channel manager.</li> </ul>	3
10.	<p>Автоматизація діяльності ресторанного господарства</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Етапи автоматизації ресторанного підприємства.</li> <li>2. Види програмного забезпечення та їх функції.</li> <li>1. Програмні модулі для автоматизації роботи ресторанного підприємства.</li> </ul>	3
11.	<p>Автоматизовані інформаційні системи в транспорті</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Програмне забезпечення транспортних підприємств.</li> <li>2. Функції програмного забезпечення.</li> </ul>	3
12.	<p>Поняття електронної комерції.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Поняття електронного бізнесу.</li> <li>2. Можливості електронної комерції.</li> <li>3. Класифікації та характеристика туристичних інтернет-ресурсів.</li> </ul>	3
13.	<p>Інтернет як засіб просування туристичних та готельних послуг</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Основні напрямки використання Інтернету в туризмі та готельно-ресторанній справі.</li> <li>2. Спеціалізовані туристичні сервери.</li> <li>3. Функціональні можливості Web-сайтів туристичних підприємств та готельно-ресторанного бізнесу.</li> </ul>	3
14.	Зарубіжний досвід інформаційного забезпечення в туризмі	3
15.	<p>Новітні технології туристичної індустрії</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Мобільні додатки в туристичній індустрії.</li> <li>2. Поняття «Big Data» та специфіка її застосування.</li> <li>3. Віртуальна та доповнена реальність. Використання у туристичній галузі.</li> </ul>	3
16.	Індивідуальна науково-дослідна робота	58
<b>Всього годин</b>		<b>108</b>

#### IV. Політика оцінювання

Оцінювання знань студентів з навчальних дисциплін здійснюється на основі результатів поточного контролю й модульного контролю знань.

*Результати поточного контролю:* оцінки за виконання і захист студентом практичних робіт; оцінка за виконання й захист ІНДЗ.

Поточний контроль (макс = 40 балів)															Модульний контроль/залік (макс = 60 балів)			Загальна кількість балів	
Модуль 1										Модуль 2		Модуль 3			100				
Змістовий модуль 1					Змістовий модуль 2					Змістовий модуль 3						ІНДЗ	МКР 1	МКР 2	МКР 3
Т	Т	Т	Т	Т	Т	Т	Т	Т	Т	Т	Т	Т	Т	Т		10	20	20	20
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15					
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2					

*Академічна доброчесність.* Вимоги до академічної доброчесності визначаються «Положенням про запобігання та виявлення академічного плагіату у науково-дослідній діяльності здобувачів вищої освіти та науково-педагогічних працівників ВНУ ім. Лесі Українки», що розміщується на сайті університету за посиланням: <https://ra.eenu.edu.ua/wp-content/uploads/2018/11/Polozhennya-Antyplagiat.pdf>.

*Політика щодо дедлайнів та перескладання.* Терміни здачі практичних робіт, ІНДЗ, самостійної роботи повідомляє викладач на перших аудиторних заняття з дисципліни або прописує на інтернет-платформі курсу. Перескладання завдань поточного контролю та модульного контролю при вивченні дисципліни «Інформаційні системи і технології в туризмі і готельно-ресторанній справі» узгоджується з політикою ЗВО.

#### V. Підсумковий контроль

Форма контролю – екзамен. В білеті 3 питання, кожне з яких оцінюється у 20 балів. За результатами підсумкового контролю від загальної суми балів, набраної студентом протягом семестру, віднімаються результати модульної контрольної роботи і додаються бали, набрані на екзамені. Переведення підсумкової семестрової оцінки, вираженої в балах, у оцінки за національною шкалою здійснюється відповідно до таблиці, уміщеної нижче.

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 задач.

*Перелік питань до екзамену*

1. Поняття про інформацію, інформаційні технології та інформаційні системи.
2. Види інформаційних технологій в туризмі та готельно-ресторанній справі.
3. Вибір програмного забезпечення.
4. Enterprise Resource Planning System.
5. Customer Relationship Management System.
6. Налаштування CRM-системи для компанії.
7. Робота з контактами, угодами, тунелями продажів, товарами.
8. Використання CRM-системи від першого контакту з клієнтом до завершення угоди.
9. Автоматизація комунікації з клієнтами. Електронна пошта.
10. Автоматизація комунікації з клієнтами. Телефонія.
11. Автоматизація комунікації з клієнтами. CRM-форми.
12. Автоматизація комунікації з клієнтами. Відкриті канали зв'язку.
13. Автоматизація комунікації з клієнтами. Чат-боти.
14. Цифровий та CRM-маркетинг.

15. Засоби цифрового маркетингу.
16. Історія створення Глобальних мереж дистрибуції.
17. Система бронювання Amadeus.
18. Системи бронювання Galileo і Worldspan (компанія Travelport).
19. Система бронювання Sabre.
20. Online Travel Agency.
21. Priceline Group.
22. Expedia.
23. Технологія блокчейн в туризмі.
24. Етапи автоматизації туристичного підприємства.
25. Види програмного забезпечення туристичного підприємства та їх функції.
26. Програмні модулі для автоматизації роботи туристичного підприємства.
27. Етапи автоматизації готелю.
28. Види програмного забезпечення готельного підприємства та їх функції.
29. Програмні модулі для автоматизації роботи готельного підприємства.
30. Системи бронювання. Channel manager.
31. Етапи автоматизації ресторанного підприємства.
32. Види програмного забезпечення ресторанного підприємства та їх функції.
33. Програмні модулі для автоматизації роботи ресторанного підприємства.
34. Програмне забезпечення транспортних підприємств.
35. Функції програмного забезпечення транспортних підприємств.
36. Поняття електронного бізнесу.
37. Можливості електронної комерції.
38. Класифікації та характеристика туристичних інтернет-ресурсів.
39. Основні напрямки використання Інтернету в туризмі та готельно-ресторанній справі.
40. Спеціалізовані туристичні сервери.
41. Функціональні можливості Web-сайтів туристичних підприємств та готельно-ресторанного бізнесу.
42. Зарубіжний досвід інформаційного забезпечення в туризмі.
43. Мобільні додатки в туристичній індустрії.
44. Поняття «Big Data» та специфіка її застосування.
45. Віртуальна та доповнена реальність. Використання у туристичній галузі.

#### **VI. Шкала оцінювання**

Оцінка в балах за всі види навчальної діяльності	Оцінка
90 – 100	Відмінно
82 – 89	Дуже добре
75 – 81	Добре
67 – 74	Задовільно
60 – 66	Достатньо
1 – 59	Незадовільно

#### **VI. Рекомендована література та інтернет-ресурси**

1. Гаврилов В. П. Інформаційні системи і технології в туризмі: навчальний посібник для студентів напряму підготовки 6.140103 – ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2016. 168 с.
2. Гордієнко І. В. Інформаційні системи і технології в менеджменті : навч.-метод. посібник для самост. вивч. дисц. – К.: КНЕУ, 2003. 259 с.
3. Гужва В. М. Інформаційні системи і технології на підприємствах. – К.: Вид-во КНЕУ, 2010.



4. Журавльова І. В., Чен Р. М. Інформаційні системи міжнародного бізнесу : навч. посібн. – Харків : Вид. ХНЕУ, 2006., 452 с.
5. Кирилова А. Т., Маслова А. Т. Реклама в туризмі : учебное пособие – М. : Лекс Стар, 2002. 112 с.
6. Матвієнко О. В., Бородіна І. Л. Internet-технології: проектування Web-сторінки: Навч. посіб. К.: Центр навчальної літератури, 2016. 154 с.
7. Мельниченко С. В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика : монографія. – Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2008. 494 с.
8. Морозов М. А., Морозова Н. С. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника : учебник – М. : Академия, 2004. 240 с.
9. Морозова Н. С., Морозов М. А., Чудновский А. Д., Жукова М. А. Информационное обеспечение туризма : ученик – М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. 288 с.
10. Пінчук Н. С., Галузинський Г. П., Орленко Н. С. Інформаційні системи і технології в маркетингу : навч. посіб. – 2-ге вид. перероб. і доп. – К. : КНЕУ, 2003. 352 с.
11. Плєскач В. Л. Інформаційні технології та системи / В. Л. Плєскач, Ю. В. Рогущина, Н. П. Кустова. – К. : Книга, 2004. 519 с.
12. Плотникова Н. И. Комплексная автоматизация туристского бизнеса. Ч.1. Информационные технологии в турфирме: Учебно-методическое пособие. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. 320 с.
13. Родигин Л.А. Информационные технологии в гостиничном и туристском бизнесе. М.: РМАТ, 2016. 138 с.
14. Ситник В. Ф. Системи підтримки прийняття рішень : навч. посібн. / В. Ф. Ситник. К. : КНЕУ, 2004. 614 с.
15. Скопень М. М. Комп'ютерні інформаційні технології в туризмі: Навч. посіб. К.: КОНДОР, 2017. 302 с.