

Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича

(повне найменування закладу вищої освіти)

Географічний факультет

(назва інституту/факультету)

Кафедра географії та менеджменту туризму

(назва кафедри)



“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Декан географічного факультету

Мирослав ЗАЯЧУК

«30» серпня 2023 року

**РОБОЧА ПРОГРАМА
навчальної дисципліни**

**ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ І ТЕХНОЛОГІЇ В ТУРИЗМІ
ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ СЕРВІСІ**

(вказати назву навчальної дисципліни (іноземною, якщо дисципліна викладається іноземною мовою))

обов'язкова

(вказати: обов'язкова чи вибіркова)

Освітньо-професійна програма Готельно-ресторанний сервіс і туроперейтинг
(назва програми)

Спеціальність 242 "Туризм"
(вказати: код, назва)

Галузь знань 24 "Сфера обслуговування"
(вказати: шифр, назва)

Рівень вищої освіти перший (бакалаврський)
(вказати: перший (бакалаврський)/другий (магістерський)/третій (освітньо-науковий))

Факультет географічний
(назва факультету/інституту, на якому здійснюється підготовка фахівців за вказаною освітньо-професійною програмою)

Мова навчання українська
(вказати: якими мовами читається дисципліна)

Чернівці 2023 рік

Робоча програма навчальної дисципліни **Інформаційні системи і технології в туризмі та готельно-ресторанному сервісі** складена відповідно до вимог її змісту (Ліцензійні умови провадження освітньої діяльності 2015 р.) та відповідає освітній програмі «Готельно-ресторанний сервіс та туроперейтинг», уведеної наказом по університету № 83 від 28.02.2023 р. (спеціальність 242 «Туризм», галузь знань 24 «Сфера обслуговування»)

Розробник: к.геогр.н. **Брик Степан Дмитрович**, асистент кафедри географії та менеджменту туризму.

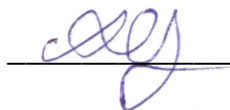
Погоджено
з гарантом ОП «Готельно-ресторанний сервіс
та туроперейтинг»



Галина КРУЛЬ

Затверджено на засіданні кафедри географії та менеджменту туризму
Протокол № 1 від “ 29 ” серпня 2023 року

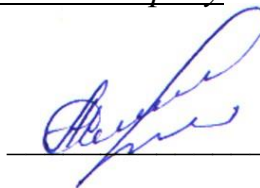
Завідувач кафедри географії
та менеджменту туризму



Олександр КОРОЛЬ

Схвалено навчально-методичною радою географічного факультету
Протокол № 1 від “ 29 ” серпня 2023 року

Голова навчально-методичної ради
географічного факультету



Наталя АНДРУСЯК

1. Мета навчальної дисципліни полягає в освоєнні студентами сучасних інформаційних технологій та систем, що застосовуються в галузі туризму та готельно-ресторанного сервісу. Зокрема, мета включає розуміння та оволодіння ключовими концепціями інформаційних систем у сфері туризму і гостинності; ознайомлення з інноваційними технологіями, які можуть вдосконалити та оптимізувати процеси обслуговування клієнтів у готелях і ресторанах; розвиток навичок використання спеціалізованих продуктів для управління та аналізу в галузі туризму та готельно-ресторанного сервісу.

Пререквізити. Ефективність засвоєння курсу підвищує попереднє вивчення таких навчальних дисциплін: «Основи сфери гостинності», «Основи туризму і рекреації», «Технологія туристської діяльності», «Туроперейтинг».

2. Результати навчання. У результаті вивчення навчальної дисципліни студент має набути таких **компетентностей**:

ЗК8. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій

СК10. Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал

СК11. Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку

СК12. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу

СК19. Здатність до організації та технологічного забезпечення процесу надання основних і додаткових послуг (прийому, розміщення, харчування, дозвілля та анімації тощо) в закладах готельно-ресторанного господарства відповідно до існуючих стандартів з використанням сучасних інформаційних та інноваційних технологій.

Програмні результати навчання:

ПРН9. Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки

ПРН12. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг

ПРН13. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей

ПРН25. Знати технологічні процеси та операції, пов'язані з наданням та організацією споживання основних і додаткових послуг (гостинності, харчування, дозвілля та анімації тощо) в закладах готельно-ресторанного господарства відповідно до існуючих стандартів із використанням сучасних інформаційних та інноваційних технологій

3. Опис навчальної дисципліни

3.1. Загальна інформація

Назва навчальної дисципліни												
<i>Інформаційні системи і технології в туризмі та готельно-ресторанному сервісі</i>												
Форма навчання	Рік підготовки	Семестр	Кількість			Кількість годин						Вид підсумкового контролю
			кредитів	годин	змістових модулів	лекції	практичні	семінарські	лабораторні	самостійна робота	індивідуальні завдання	
Денна	2	4	5,0	150	2	30		-	30	90	-	іспит

3.2. Структура змісту навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин					
	усього	у тому числі				
		л	п	лаб	інд	с.р.
Теми лекційних занять	Змістовий модуль 1. Програмно-технічне забезпечення туристичного бізнесу та системи електронного документообігу в туризмі					
Лекція 1: Поняття інформаційної системи. Основні види інформаційних систем в готельно-ресторанному сервісі.	10	2	-	2	-	6
Лекція 2: Вимоги до інформаційних систем в готельно-ресторанному сервісі. Класифікація інформаційних систем в готельно-ресторанному сервісі.	10	2	-	2	-	6
Лекція 3: Місце інформаційних систем в організаційній структурі туристичного підприємства. Управління і організація в готельно-ресторанних інформаційних системах.	10	2	-	2	-	6
Лекція 4: Технічне забезпечення готельно-ресторанних інформаційних систем.	10	2	-	2	-	6
Лекція 5: Огляд сучасних систем електронного документообігу в готельно-ресторанному сервісі.	10	2	-	2	-	6
Лекція 6: Сучасні системи підготовки електронних документів.	10	2	-	2	-	6
Лекція 7: Сучасні системи комп'ютерної верстки та їх застосування. Модуль контроль	10	3	-	2	-	5
Разом за ЗМ1	70	15	-	14	-	41

	Змістовий модуль 2. Інтернет-технології в туристичній діяльності та сучасні інформаційні системи в туризмі					
Лекція 8: Сучасні мультимедійні технології та їх використання в готельно-ресторанному сервісі.	10	2	-	2	-	6
Лекція 9: Стандартні формати файлів та їх використання для обміну інформацією.	11	2	-	2	-	7
Лекція 10: Сучасні інтернет-технології та їх використання в готельно-ресторанному сервісі.	10	2	-	2	-	6
Лекція 11: Корпоративний веб-сайт як інформаційна система. Етапи створення та впровадження веб-сайтів в діяльності фірми.	10	2	-	2	-	6
Лекція 12: Сучасні методи створення і адміністрування веб-сайтів. Програмне забезпечення для створення і адміністрування сайтів.	10	2	-	2	-	6
Лекція 13: Електронна пошта та її використання в готельно-ресторанному сервісі.	10	2	-	2	-	6
Лекція 14: Захист інформації в туристичних інформаційних системах.	9	1	-	2	-	6
Лекція 15: Інформаційні системи класу підтримки прийняття рішень та їх використання в готельно-ресторанному сервісі.	10	2	-	2	-	6
Разом за ЗМ2	80	15	-	16	-	49
Усього годин	150	30	-	30	-	90

3.3. Темі лабораторних занять

№	Назва теми	К-сть годин	Бали
1	Назва: Основи роботи в текстовому редакторі WORD Завдання: Оволодіти навичками роботи в текстовому редакторі WORD Результат: Здача лабораторної роботи з володіння навичками роботи в текстовому редакторі WORD	2	2
2	Назва: Підготовка туристичної документації готельно-ресторанного комплексу в текстовому редакторі WORD Завдання: Підготувати стандартну туристичну документацію готельно-ресторанного комплексу в текстовому редакторі WORD Результат: Підготовлені документи	2	2
3	Назва: Основи роботи в табличному редакторі EXCEL Завдання: Оволодіти навичками роботи в табличному редакторі EXCEL Результат: Здача лабораторної роботи з володіння навичками роботи в табличному редакторі EXCEL	3	2

4	<p>Назва: Підготовка туристичної документації туроператора в табличному редакторі EXCEL</p> <p>Завдання: Підготувати стандартну туристичну документацію готельно-ресторанного комплексу в табличному редакторі EXCEL</p> <p>Результат: Підготовлена документація</p>	2	2
5	<p>Назва: Основи роботи в базах даних ACCESS</p> <p>Завдання: Створити туристичну клієнтську базу даних</p> <p>Результат: Створена туристична клієнтська база даних</p>	2	4
6	<p>Назва: Основи роботи в базах даних ACCESS (2)</p> <p>Завдання: Створити базу даних працівників туристичного підприємства</p> <p>Результат: Створена база даних працівників туристичного підприємства</p>	2	4
7	<p>Назва: Електронний бухгалтерський документообіг на туристичному підприємстві</p> <p>Завдання: Ознайомитись з основами бухгалтерського обліку на туристичному підприємстві</p> <p>Результат: Підготувати бухгалтерську звітність</p>	3	4
8	<p>Назва: Підготовка презентацій PowerPoint</p> <p>Завдання: Підготувати презентацію на визначену туристичну тему</p> <p>Результат: Розроблена презентація</p>	2	2
9	<p>Назва: Робота з електронною поштою на туристичному підприємстві</p> <p>Завдання: Виконати поштову розсилку туристичного підприємства</p> <p>Результат: Сформований список поштової розсилки.</p>	2	2
10	<p>Назва: Бронювання основних і додаткових туристичних послуг</p> <p>Завдання: Ознайомитись з основними системами бронювання. Визначити їх переваги та недоліки</p> <p>Результат: Забронювати будь-яку туристичну послугу</p>	2	2
11	<p>Назва: Бронювання послуг перевезення</p> <p>Завдання: Забронювати транспортні послуги для клієнтів готельно-ресторанного комплексу</p> <p>Результат: Заброньований проїзд для клієнтів готельно-ресторанного комплексу</p>	2	4
12	<p>Назва: Бронювання послуг харчування</p> <p>Завдання: Забронювати послуги харчування для клієнтів готельно-ресторанного комплексу</p> <p>Результат: Заброньоване харчування для клієнтів готельно-ресторанного комплексу</p>	2	4
13	<p>Назва: Бронювання послуг розміщення</p> <p>Завдання: Забронювати послуги розміщення для клієнтів готельно-ресторанного комплексу</p> <p>Результат: Заброньоване розміщення для клієнтів готельно-ресторанного комплексу</p>	2	4
14	<p>Назва: Бронювання інших туристичних послуг</p> <p>Завдання: Забронювати супутні туристичні послуги для клієнтів готельно-ресторанного комплексу</p> <p>Результат: Заброньовані супутні туристичні послуги для клієнтів готельно-ресторанного комплексу</p>	2	2

15	Назва: Модуль контроль лабораторний (підсумковий)	-	-
Всього		30	40

3.4. Зміст завдань для самостійної роботи

№	Назва теми	Кількість годин
1	Поняття інформаційної системи. Основні види інформаційних систем в туристичній діяльності.	6
2	Аналіз типових бізнес-процесів в туристичній діяльності.	6
3	Економіко-математичне моделювання туристичної діяльності.	6
4	Взаємодія підприємства із зовнішнім і внутрішнім середовищем.	6
5	Технічне забезпечення туристичних інформаційних систем.	6
6	Сучасні типи комп'ютерної техніки в роботі туристичного офісу.	6
7	Сучасні види комп'ютерних мереж та їх використання в туристичній діяльності.	6
8	Огляд сучасних способів підключення до мережі Інтернет.	6
9	Обладнання для резервування інформації та його використання в роботі туристичної фірми.	6
10	Огляд сучасних систем електронного документообігу в туристичній діяльності.	6
11	Сучасні мультимедійні технології та їх використання в туристичній діяльності.	6
12	Забезпечення обміну інформації між різними програмними платформами. Стандартні формати файлів.	6
13	Хмарні технології та їх використання в туристичній діяльності.	6
14	Сучасні методи створення веб-сайтів.	6
15	Методи захисту інформації в туристичних інформаційних системах.	6
Всього		90

*Питання, винесені на самостійне опрацювання, включені до тематичного і підсумкового тестового контролю.

4. Методи навчання

Під час викладання даної навчальної дисципліни використовуються такі методи навчання:

- лекція, розповідь, пояснення, консультація;
- демонстрація, ілюстрація, презентації, відеоматеріали;
- лабораторна робота;
- електронне онлайн-навчання;
- самостійна робота.

5. Критерії оцінювання результатів навчання з навчальної дисципліни

Контрольні заходи включають поточний та підсумковий контроль знань студента. Поточний контроль здійснюється під час проведення лабораторних та інших видів занять, самостійної роботи і має на меті перевірку рівня підготовленості студента до виконання конкретної роботи. Підсумковий

контроль проводиться з метою оцінки результатів навчання на завершальному етапі.

Загальна кількість балів, яку студент може отримати у процесі вивчення дисципліни протягом семестру, становить 100 балів, з яких 60 балів студент набирає при поточних видах контролю і 40 балів – у процесі підсумкового виду контролю (заліку чи екзамену).

Кількість балів за кожний навчальний елемент виводиться із суми поточних видів контролю. Кількість балів за змістовний модуль дорівнює сумі балів, отриманих за навчальні елементи даного модуля. Максимальна кількість балів складає: за 1 модуль – 30; 2 модуль – 30 балів.

Студент, який набрав протягом нормативного терміну вивчення дисципліни 50 балів та виконав навантаження за всіма кредитами, має можливість не складати іспит і отримати набрану кількість балів як підсумкову оцінку або складати іспит з метою підвищення свого рейтингу за даною навчальною дисципліною. Якщо студент набрав менше 10 балів, він не допускається до складання іспиту.

Підсумкова оцінка за навчальну дисципліну, з якої складається екзамен, виводиться із суми балів поточного контролю за модулями (до 60 балів) та модуля-контролю (екзамену) – до 40 балів. Якщо студент за власною ініціативою, бажанням, крім обов'язкових видів контролю (60 балів), виконує додаткові види роботи (фіксовані виступи, реферати, статті, участь в олімпіадах, наукових конференціях тощо), при цьому набравши додатково не менше 30 балів, може отримати оцінку за іспит автоматично.

Критерії оцінювання за основними видами робіт – [завантажити>>>](#)

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
	Оцінка (бали)	Пояснення за розширеною шкалою
Відмінно	A (90-100)	відмінно
Добре	B (80-89)	дуже добре
	C (70-79)	добре
Задовільно	D (60-69)	задовільно
	E (50-59)	достатньо
Незадовільно	FX (35-49)	(незадовільно) з можливістю повторного складання
	F (1-34)	(незадовільно) з обов'язковим повторним курсом

Студент, який не отримав позитивні оцінки за підсумками роботи над кожним модулем, вважається не атестованим та не допускається до складання заліку. Допущеним до складання заліку студент може бути лише у разі відпрацювання всього матеріалу, передбаченого навчальним планом у повному обсязі, або тієї частини навчального матеріалу, за який отримано незадовільну оцінку, або за яким він не атестований.

Облік успішності за формами поточного контролю знань за двома модулями в межах академічних груп проводиться за такими видами роботи студента:

- підготовка рефератів,
- тестування,
- письмове визначення основних понять,
- лабораторні роботи.

Для здійснення контролю знань студентів викладач заповнює журнал, де вказуються оцінки за кожний навчальний елемент. Журнал зберігається у викладача. За модулями заповнюються відомості рубіжного контролю, які подаються і зберігаються на факультеті.

Розподіл балів, які отримують студенти

Поточне тестування та практична робота				Підсумковий тест (теор.)	Сума
Модуль №1		Модуль №2			
Теорет.	Лабор.	Теорет.	Лабор.		
10	20	10	20	40	100

6. Засоби оцінювання

- контрольні тестування;
- стандартизовані тести;
- лабораторні роботи;
- презентації результатів виконаних завдань та досліджень.

7. Види та форми контролю

Види та форми контролю

Форми поточного контролю:

- усна відповідь;
- тестування;
- перевірка лабораторних робіт.

Форма підсумкового контролю: іспит.

Засоби оцінювання:

- контрольні роботи;
- стандартизовані тести;
- лабораторні роботи;
- презентації результатів виконаних завдань та досліджень;

Визнання результатів здобутих шляхом неформальної освіти

Відповідно до «Положення про взаємодію формальної та неформальної освіти, визнання результатів навчання (здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти, в системі формальної освіти) у Чернівецькому національному університеті імені Юрія Федьковича (протокол №4 від 28.03.2022 року)» (<https://www.chnu.edu.ua/media/3aykf41y/polozhennia-pro-vzaiemodiiu-formalnoi-ta-neformalnoi-osvity.pdf>) допускається зарахування навчальних елементів, а також отримання додаткових балів за результатами

неформальної освіти:

– робота чи стажування за фахом, що підтверджується документом із підприємства та забезпечує набуття компетентностей, передбачених навчальною дисципліною;

– проходження безкоштовних навчальних тренінгів (вебінарів, семінарів), що проводяться на платформі Prometheus (<https://prometheus.org.ua>) та інших фахових платформах, за умови отримання безкоштовного сертифікату.

Результати зараховуються лише для відповідних тем лекційних і семінарських занять, практичних і лабораторних завдань даної навчальної дисципліни у кількості балів, що виділяються на цей навчальний елемент.

8. Рекомендована література

Основна література

2. Скопень М.М., Сукач М.К., Будя О.П., Артеменко О.І., Хрущ Л.А. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: підручник / За редакцією д.т.н., проф. М.К.Сукача та к.е.н., доц. М.М.Скопня. К.: Видавництво Ліра-К, 2019. 764 с.

3. Скопень М.М. Комп'ютерні інформаційні технології в туризмі. К.: Кондор 2005. 301 с.

4. Плєскач В.Л. Інформаційні технології та системи: Підручник / В.Л. Плєскач, Ю.В. Рогущина, Н.П. Кустова. К.: Книга, 2004. 520с

5. Інформаційні технології та системи: Опорний конспект лекцій/ Уклад. С.І. Мельник, Н.В.Москаленко. К.: КНТЕУ, 2004. 93с.

6. Ситник В.Ф. Основи інформаційних систем: Навч. посібник. К.: КНЕУ, 2001. 420 с.

7. Писаревська Т. А., Городній О. В. Інформаційні системи в управлінні персоналом та економіки праці: Навч.-метод. посіб. для самост. вивч. дисц. / За заг. ред. Т. А. Писаревської. К.: КНЕУ, 2005. 304 с.

8. Береза А.М. Інформаційні системи і технології в економіці: Навч.-метод. посібник. К.: КНЕУ, 2002. 80с.

Додаткова література

1. Терещенко Л.О. Інформаційні системи і технології в обліку: Навч. посібник/ Л.О.Терещенко, І.І.Матієнко-Зубенко. К.: КНЕУ, 2004. 187с.

2. Білогурова Г. В. Конспект лекцій з курсу «Інформаційні системи і технології в туризмі». Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2016. 49 с.

3. Бровко О. Т. Особливості документування в готельно-ресторанному господарстві. URL: <http://www.confcontact.com>

4. Косенко В.О. Тенденції розвитку готельного господарства в умовах побудови інформаційного середовища / Комунальне господарство міст. 2015. №102. С. 541-546.

5. Ятаутас В.С. Інформаційні технології в готельно-ресторанному бізнесі // Матеріали ІІІ наукової конференції «Математичні методи, моделі та інформаційні технології в управлінні підприємством» (м. Вінниця, 5

листопада 2018 р.) Вінниця: ВТЕІ КНТЕУ, 2018. 217 с. С.213-216. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/yatautas.htm

6. Рябенка М.О., Троян В.В., Молодовець Т.М. Застосування новітніх інформаційних систем управління готелем // Матеріали конференції "Перспективні питання світової науки - 2014". URL: https://tourlib.net/statti_ukr/ryabenka.htm

7. Борзенко К.О. Інформаційні технології в управлінні готельно-ресторанним бізнесом // Матеріали конференції «Інформаційні технології у торгівлі, ресторанному господарстві та сфері послуг». м. Донецьк, 25 жовтня 2011 р. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/borzenko.htm

8. Дітковський І.М., Мізюк Б.М. Вплив інформаційних технологій на удосконалення індустрії гостинності // Матеріали II Міжнар. наук.-практ. конф. «Інновації, тренди та виклики в індустрії гостинності» (м. Львів, 4-5 травня 2023 р.) Львів: ЛТЕУ, 2023. 190 с. С.162-165. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/ditkovskyj.htm

9. Тонких О.Г., Сапельнікова Н.Л. Особливості креативного проектування інформаційних автоматизованих систем в готельно-ресторанному бізнесі // Тези доповідей IV Міжнародної науково-практичної конференції-фестивалю «Нематеріальна культурна спадщина як сучасний туристичний ресурс: досвід, практики, інновації» (м. Київ, 20-21 травня 2021 р.). К.: Вид. центр КНУКіМ, 2021. 426 с. С.406-410. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/tonkyh.htm

10. Ковальова А.М. CRM-система в туризмі: основні аспекти використання // Матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. «Світові досягнення і сучасні тенденції розвитку туризму та готельно-ресторанного господарства» (м. Запоріжжя, 25 листопада 2022 р.). Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2022. 770 с. С.187-190. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/kovalyova2.htm