



Уманський національний університет садівництва
Факультет менеджменту
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи



СИЛАБУС

1. Базова інформація про дисципліну	
Назва дисципліни	Інформаційні технології в туристичній індустрії
Рівень вищої освіти	перший (бакалаврський)
Галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
Спеціальність	242 «Туризм»
Освітньо-професійна програма	«Туризм»
Факультет	менеджменту
Семестр	4
Курс	II
Анотація курсу	Вивчення курсу «Інформаційні технології в туристичній індустрії» дасть змогу студентам оволодіти знаннями та вміннями щодо організації процесів обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій.
Сторінка курсу в Moodle	https://moodle.udau.edu.ua/course/view.php?id=305
Мова викладання	Українська
Лектор курсу	Кожухівська Раїса Борисівна, к.е.н., доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи https://tourism.udau.edu.ua/ua/pro-kafedru/vikladachi-ta-spivrobotniki/kozuhivska-raisa-borisiivna.html
Адреса кафедри	м. Умань, вул. Інститутська, 1, корп. 4
2. Місце дисципліни в освітній програмі	
Освітньо-професійна програма	«Туризм» https://ects.udau.edu.ua/ua/informaciya-po-programam/fakultet-menedzhmentu/op-turizm-bakalavr.html
Перелік загальних компетентностей (ЗК)	У результаті вивчення дисципліни студент повинен оволодіти такими загальними компетентностями: – здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел; – навички використання інформаційних та комунікаційних технологій.
Перелік фахових компетентностей (ФК)	У результаті вивчення дисципліни студент повинен оволодіти такими фаховими компетентностями: – здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях; – розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного); – здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту; – здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, вміння презентувати туристичний інформаційний матеріал;

	<ul style="list-style-type: none"> – здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку; – здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу; – здатність працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом туристичного бізнесу; – розуміння основних понять та концепцій сільського зеленого туризму.
Перелік програмних результатів навчання (ПР)	Отримання знань та умінь щодо організації процесів обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.
3. Опис дисципліни	
Структура навантаження студентів	<p>Кількість годин – 135</p> <p>Кількість кредитів – 4,5</p> <p>Лекції – 28 год.</p> <p>Практичні заняття – 32 год.</p> <p>Самостійна робота – 75 год.</p> <p>Форма підсумкового контролю – екзамен.</p>
Методи навчання	<p>Основний метод навчання – використання спеціальних консультативно-контрольних навчальних технологій під час проведення лекційних та лабораторних занять. Також застосовується поєднання традиційних і нетрадиційних методів навчання з використанням інноваційних технологій в освітньому процесі.</p> <p>При викладанні дисципліни для активізації навчального процесу передбачено застосування сучасних навчальних технологій: проблемні лекції; семінари-дискусії; кейс-метод; лабораторні заняття із проведенням презентацій, дискусій, круглих столів, вирішення професійно-орієнтованих задач; самонавчання на основі конспектів, посібників та іншої рекомендованої літератури, навчальних мультимедійних матеріалів, через електронне модульне середовище навчального процесу Moodle.</p>
Мета та завдання	<p>Мета дисципліни: надати студентам, майбутнім фахівцям у сфері управління туристичним та готельно-ресторанним бізнесом, комплекс знань, умінь і навичок, необхідних для підвищення ефективності професійної діяльності за допомогою засобів комунікації та інформаційних технологій.</p> <p>Завдання дисципліни: набуття і закріплення знань студентами у сфері використання інформаційних технологій в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі, їх інформаційного та програмного забезпечення.</p>
4. Зміст дисципліни	
Тема 1	Система інформаційних технологій. Види інформаційних технологій. Інформаційні технології кінцевого користувача
Тема 2	Нові інформаційні технології в туристичному бізнесі
Тема 3	Особливості й структура сучасних інформаційних технологій у туризмі та готельно-ресторанному бізнесі
Тема 4	Інформаційні системи і спеціалізовані програмні засоби
Тема 5	Мережні технології. Глобальні комп'ютерні мережі
Тема 6	Системи бронювання та резервування

Тема 7	Характеристика сучасних інформаційних технологій у готельно-ресторанному бізнесі організація і технологія обслуговування у готелях
Тема 8	Сучасні системи електронного бронювання й резервування. Комплексні системи обслуговування туристичних замовлень
Тема 9	Реклама туризму й соціально-культурного сервісу в Інтернеті. Інформаційний маркетинг і перспективи розвитку електронної торгівлі
Тема 10	Просування послуг сфери сільського (зеленого туризму) за допомогою сучасних інформаційних технологій
5. Політика дисципліни	
Організація навчання	Регулярне відвідування лекцій здобувачами, активна їх участь під час опитування на лабораторних заняттях, ініціативність в обговоренні дискусійних тем, своєчасність виконання самостійної роботи. Організація навчання відбувається згідно розкладу http://mkr.udau.edu.ua
Методи контролю	Комплекс контрольних заходів містить поточний і підсумковий контроль. Поточний контроль включає оцінювання знань здобувача вищої освіти під час проведення лабораторних занять; виконання завдань самостійної та науково-дослідної роботи; поточний модульний контроль. Підсумковий контроль знань проводиться у вигляді екзамену
Академічна доброчесність	Дотримання положень «Кодексу академічної доброчесності УНУС». Доступний за посиланням: https://www.udau.edu.ua/ua/file/4dH7

6. Розподіл балів, які отримують здобувачі

Поточний (модульний) контроль																		Підсумковий контроль	Сума		
Змістовий модуль 1			Змістовий модуль 2					Змістовий модуль 3				Змістовий модуль 4									
T1	T2	МК 1	T3	T3	T4	T4	T5	МК 2	T6	T6	T7	МК 3	T8	T8	T9	T9	T10	T10	МК 4		
3	3	5	3	3	3	3	3	6	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	6	30	100

7. Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
74-81	C		
64-73	D	задовільно	
60-63	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

8. Рекомендована література

Базова:

1. Артеменко О., Сукач М., Хрущ Л., Скопень М., Будя А. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі. К.: Ліра-К, 2018. 764 с.
2. Архіпов В.В., Русавська В.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства. К.: Центр учбової літератури, 2020. 342 с.
3. Білогурова Г.В. Інформаційні системи і технології в туризмі. Х.: ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2016. 49 с.
4. Балашова Р.І. Організація діяльності туристичного підприємства. К.: ЦУЛ, 2019. 184 с.
5. Богдан Н.М. Писаревський І.М., Погасій С.О. Управління якістю туристських послуг. Харків : ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2021. 340 с.
6. Гаврилов В. П. Інформаційні системи і технології в туризмі. Х.: ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2016. 168 с.
7. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві. Х.: Вид-во Іванченка І.С., 2018. 488 с.
8. Забуранна Л.В. Кулік А.В. Конкурентостійкість підприємств сільського зеленого туризму: теорія, механізм формування та управління. К.: ЦУЛ, 2018. 292 с.
9. Іванова О.М. Управління інформаційними потоками туристичних підприємств. Суми: Університетська книга, 2016. 200 с.
10. Кудла Н.Є. Сільський туризм: основи підприємництва та гостинності. Київ: ЦУЛ, 2017. 152 с.
11. Лугінін О.Є., Дудченко О.М., Рибчук А.В., Покотилова В.І., Тендітний Ю.Г., Тендітна Н.В., Фомішина В.М. Використання інформаційних технологій в теорії прийняття рішень. Херсон: Олді-плюс, 2019. 238 с.
12. Мальська М., Худо В. Туристичний бізнес. 2 переробл. К.: Центр навчальної літератури, 2019. 368 с.
13. Мальська М.П. Кізіма В.Л., Жук І.З. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика. Київ : ЦУЛ, 2017. 336 с.
14. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика. К.: Центр учбової літератури, 2019. 472 с.
15. Новаківський І., Грибик І., Смолінська Н. Інформаційні системи в менеджменті. Адаптивний підхід. К.: Кондор, 2019, 440 с.
16. Олабоді О.В., Фесун Т.П. Організація готельно-ресторанної справи : наук.-допом. бібліогр. покажч. К.: Нац. ун-т харч. технол., Наук.-техн. б-ка, 2021. 213 с.
17. Сахно Є.Ю., Дорош М.С., Ребенок А.В. Менеджмент сервісу: теорія та практика. Київ : ЦУЛ, 2017. 328 с.
18. Скопень М.М. Комп'ютерні інформаційні технології в туризмі. К.: Кондор, 2005. 302 с.
19. 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. К.: Ліра-К, 2020. 764 с.
20. Тернов С.О. Комп'ютерні інформаційні технології в туризмі. Кривий Ріг.: ДонНУЕТ, 2015. 302 с.
21. Федорченко В.К. Уніфіковані технології готельних послуг. К.: Вища школа, 2001. 237 с.
22. Benckendorff Pierre J., Xiang Zheng, Sheldon Pauline J. Tourism information technology, 3rd ed. Boston: SABI Tourism Texts, 2019, 400 p.

Допоміжна:

1. Будякова О.Ю. Технології інформатизації індустрії гостинності. Мат-ли I Всеукр. наук.-практ. конф. «Сучасний стан та потенціал розвитку індустрії гостинності в Україні» 23 квітня 2021 р. Херсон: ХДАЕУ, 2021. С. 298-300.

2. Будякова О.Ю., Шапошнікова О.М. Innovative Approaches in Hotel and Restaurant Business Entrepreneurship. *Інтелект XXI*. 2020. Вип. 4. С. 60-64.
3. Denysenko M., Budiakova O. Features of Economic Development of Hotel and Restaurant Business. *Економіка та держава*. 2020. Вип. 10. С.19-23.
4. Кожухівська, Р.Б. Розвиток сучасних маркетингових інформаційних технологій в комунікаційних стратегіях українських туристичних підприємств. Монографія. Умань: ВПЦ «Візаві», 2011. 210 с.
5. Кожухівська, Р.Б. Використання комунікаційних інтернет-технологій в туризмі. *Науково-практичний журнал «Східна Європа: економіка, бізнес та управління»*. Вип. 4(15), 2018. С.191-196.
6. Кожухівська, Р.Б., Саковська, О.М. Ефективність використання інтернет-реклами санаторно-курортними закладами України. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. Серія «Міжнародні економічні відносини та світове господарство», Вип. 20. ДВНЗ УЖНУ, 2018. С.160-165.
7. Кожухівська, Р.Б., Саковська, О.М. Логістичний інтернет-провайдинг у туризмі. *Науково-практичний журнал «Держава та регіони»*. Серія: Економіка та підприємництво, Вип. 4(109), 2019. С.196-200.
8. Кожухівська Р.Б., Непочатенко В.О. Digital-технології як основа розвитку туристичної діяльності в Україні. *Економіка та держава*, 2020, № 7. С.93-98.
9. Теличкань В.В. Просування агротуристичних послуг за допомогою сучасних інформаційних технологій. *Збірник наукових праць Уманського національного університету садівництва*, 2017. Вип. 72. С.169-175.
10. Kozhukhivska, R. Use of Internet technologies in the marketing activities of the tourism enterprises. Collective Scientific Monograph «Contemporary Issues of Digital Economy and Society». Publishing House: Katowice School of Technology. 2020, no.36. P. 54-61.

9. Інформаційні ресурси

1. Amadeus: підключення, навчання, метериали URL: https://www.fly.kiev.ua/amadeus_connect.html
2. Аналітична система для розвитку бізнесу Project Expert Holding. URL: <http://www.expert-systems.com>
3. Оверія-Туризм – програма для турагентств и туроператорів. Офіційний сайт навчальної програми з туристичних технологій. URL: <http://overia-tourism.com/#>
4. Офіційний сайт корпорація Sabre URL: <https://www.sabre.com/locations/ukraine>
5. Цифрові комунікації в глобальному просторі. Безкоштовний онлайн-курс платформи «Prometheus» URL: https://courses.prometheus.org.ua/courses/coursev1:Prometheus+ITArts101+2017_T1/about
6. Українська інформаційна система. URL: <http://www.utis.com.ua>
7. Excel для Windows. URL: https://www.youtube.com/playlist?list=PLg_WWP4GMPpj-GZ5rWKLxEpHuVquettJ
8. The World Tourism Organization (UNWTO). URL: <https://www.unwto.org/>