

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
УМАНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

«ЗАТВЕРДЖУЮ»
 **Гарант освітньої програми**
Людмила ТРАНЧЕНКО
«_19_»__серпня____2025 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

**«ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ У СФЕРІ
ОБСЛУГОВУВАННЯ»**

Освітній рівень: *другий (магістерський)*

Галузь знань: *І «Транспорт та послуги»*

Спеціальність: *ІЗ «Туризм та рекреація»*

Освітньо-професійна програма: *«Туризм»*

Факультет: *менеджменту*

Робоча програма навчальної дисципліни «Інформаційні технології у сфері обслуговування» для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти денної форми навчання спеціальності *З3 «Туризм та рекреація»* освітньо-професійної програми «*Туризм*». Умань: Уманський НУ, 2025. 25 с.

Розробник: к.е.н., доцент, доцент кафедри туризму
та готельно-ресторанної справи

Раїса КОЖУХІВСЬКА

Робоча програма затверджена на засіданні
кафедри туризму та готельно-ресторанної справи

Протокол від «19» серпня 2025 року № 1

Завідувач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи

Діана НАГЕРНІЮК

«19» серпня 2025 року

Схвалено науково-методичною комісією факультету менеджменту.

Протокол від «20» серпня 2025 року № 1.

Голова науково-методичної комісії

Марина ГОМЕНІЮК

«20» серпня 2025 року

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітній рівень, назва освітньої програми	Характеристика навчальної дисципліни
		денна форма навчання
Кількість кредитів – 3,0	Галузь знань: <i>Ж «Транспорт та послуги»</i> Спеціальність: <i>ЖЗ «Туризм та рекреація»</i>	Обов'язкова
Модулів – 1		Рік підготовки: <i>I-й</i>
Змістових модулів – 3		Семестр: <i>II-й</i>
Індивідуальне науково-дослідне завдання _____ (назва) <i>(за наявності)</i>		
Загальна кількість годин – 90		
Тижневих годин навчання: аудиторних – 2,0; самостійної роботи студента – 4,0	Освітній рівень: <i>другий (магістерський)</i> Освітньо-професійна програма: <i>Туризм</i>	Лекції: <i>14 год.</i>
		Практичні: <i>16 год.</i>
		Самостійна робота: <i>60 год.</i>
		Індивідуальні завдання: <i>год.</i>
		Вид контролю: <i>іспит</i>

2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Робоча програма навчальної дисципліни «Інформаційні технології у сфері обслуговування» розроблена відповідно до Положення про методичне забезпечення освітнього процесу в УНУ.

Навчальна дисципліна «Інформаційні технології у сфері обслуговування» належить до циклу обов'язкових освітніх компонент, вивчення яких передбачено освітньо-професійною програмою «Туризм» підготовки здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти денної форми навчання спеціальності ІЗ «Туризм та рекреація».

Вплив інформаційних технологій на розвиток туризму має велике значення, оскільки прямо пов'язаний з підвищенням ефективності роботи та збільшенням рівня прибутковості підприємств сфери обслуговування. Використання комп'ютерних мереж та Інтернет-технологій, сфери програмних продуктів наскрізної автоматизації всіх бізнес-процесів бізнесу, наразі є не просто питанням лідерства і створення конкурентних переваг, але й виживання на ринку в майбутньому.

Туристичні підприємства та готельно-ресторанні підприємства, як такі, що відносяться до сфери обслуговування, у процесі своєї діяльності постійно зіштовхуються з багатьма проблемами, розв'язати які неможливо без автоматизованих інформаційних технологій. Тому, підготовка спеціалістів у сфері обслуговування, зокрема в сфері туризму, рекреації та готельно-ресторанного бізнесу, вимагає досить глибоких знань в області сучасних комп'ютерних технологій і наявності навичок їх аналізу, впровадження й використання залежно від розв'язуваних завдань.

Мета дисципліни: надати здобувачам вищої освіти, майбутнім спеціалістам у сфері управління туристичним бізнесом, комплекс знань, умінь і навичок, необхідних для підвищення ефективності професійної діяльності за допомогою засобів комунікації та інформаційних технологій.

Завдання дисципліни:

- набуття і закріплення знань студентами у сфері використання інформаційних технологій в туризмі та сфері обслуговування, їх інформаційного та програмного забезпечення;

- вивчення універсальних то спеціалізованих пакетів програм, використання локальних і глобальних мереж, освоєння методик і технологій автоматизованого менеджменту та маркетингу.

Предметом вивчення дисципліни є організація впровадження та використання інформаційних систем і технологій в діяльності туристичних підприємств та підприємств сфери обслуговування.

Місце навчальної дисципліни в структурно-логічній схемі ОПП: вивчення ОК «Інформаційні технології у сфері обслуговування» ґрунтується на сформованих компетентностях та програмних результатах, здобутих унаслідок навчання на інших спеціальностях та в неформальній освіті.

Згідно структурно-логічної схеми підготовки здобувачів вищої освіти ОР магістр за ОПП «Туризм» вивченню ОК «Інформаційні технології у сфері обслуговування» передує ОК 2 «Інноваційні технології в туризмі». Знання

отримані у процесі вивчення даної ОК, допоможуть опанувати матеріал з ОК 10 «Стратегічний менеджмент сфери послуг» та ОК 11 «Програмний туроперейтинг», окремі теми яких взаємодоповнюються і сприяють досягненню спеціальних компетентностей та програмних результатів за ОПП. А також дисципліни з циклу вільного вибору, освітній контент яких підсилює формування компетентностей та очікуваних програмних результатів з «Інформаційні технології у сфері обслуговування».

Зміст навчальної дисципліни «Інформаційні технології у сфері обслуговування» охоплює широке коло питань, зокрема: методи, моделі і засоби інформаційних технологій у туризмі та готельній індустрії; інформаційні бази даних та програмне забезпечення туристичного та готельно-ресторанного спрямування; мережні технології і інформаційні системи в туризмі та готельній індустрії.

Вивчення навчальної дисципліни «Інформаційні технології у сфері обслуговування» передбачає формування та розвиток у здобувачів спеціальних та фахових компетентностей і програмних результатів навчання відповідно до освітньо-професійної програми «Туризм» спеціальності ІЗ «Туризм та рекреація» галузі знань 24 Сфера обслуговування (табл. 2.1).

Таблиця 2.1.

Матриця компетентностей і програмних результатів навчання, що формуються під час вивчення навчальної дисципліни «Інформаційні технології у сфері обслуговування»

Шифр компетентності	Компетентності	Шифр програмних результатів	Програмні результати навчання
Загальні компетентності (ЗК)			
ЗК 1	Здатність до організації, планування, прогнозування результатів діяльності.	РНЗ	Застосовувати сучасні цифрові технології, методи та інструменти дослідницької та інноваційної діяльності для розв'язання складних задач у сфері туризму та рекреації.
ЗК 5	Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.	РН10	Приймати ефективні рішення у сфері туризму та рекреації щодо розв'язання широкого кола проблем, зокрема безпеки і якості туристичного обслуговування.
ЗК 7	Здатність виявляти, ставити та вирішувати проблеми.	РН10	Приймати ефективні рішення у сфері туризму та рекреації щодо розв'язання широкого кола проблем, зокрема безпеки і якості туристичного обслуговування.
Спеціальні (фахові) компетентності (СК)			
СК 2	Здатність планувати і виконувати наукові та/або прикладні дослідження у сфері туризму та рекреації.	РНЗ	Застосовувати сучасні цифрові технології, методи та інструменти дослідницької та інноваційної діяльності для розв'язання складних задач у сфері туризму та рекреації.

СК 5	Здатність оперувати інструментами збору, обробки інформації, аналізувати та управляти туристичною інформацією.	РН3	Застосовувати сучасні цифрові технології, методи та інструменти дослідницької та інноваційної діяльності для розв'язання складних задач у сфері туризму та рекреації.
		РН10	Приймати ефективні рішення у сфері туризму та рекреації щодо розв'язання широкого кола проблем, зокрема безпеки і якості туристичного обслуговування.
СК 6	Здатність до аналізу, прогнозування, планування бізнес-процесів та геопросторового планування у сфері туризму та рекреації.	РН10	Приймати ефективні рішення у сфері туризму та рекреації щодо розв'язання широкого кола проблем, зокрема безпеки і якості туристичного обслуговування.
СК 7	Здатність розробляти та впроваджувати інновації в діяльності суб'єктів туристичного ринку	РН3	Застосовувати сучасні цифрові технології, методи та інструменти дослідницької та інноваційної діяльності для розв'язання складних задач у сфері туризму та рекреації.

Методи навчання та засоби діагностики, що відповідають визначеним результатам навчання за навчальною дисципліною «Інформаційні технології у сфері обслуговування», наведено у табл. 2.2, 2.3.

Таблиця 2.2.

Результати, методи навчання та методи контролю за навчальною дисципліною «Інформаційні технології у сфері обслуговування»

Результати навчання за навчальною дисципліною		Методи навчання	Методи контролю
1	Знання:		
1.1	Спеціалізовані концептуальні знання, що містять сучасні наукові здобутки у сфері інформаційних технологій, зокрема їх застосування в туризмі, і є основою для оригінального мислення та проведення досліджень, критичне осмислення проблем даній сфері та на межі галузей знань.	Основні методи – лекція, практичне заняття. Можливе використання спеціальних консультативно-контрольних навчальних технологій під час проведення лекційних та практичних занять. Поєднання традиційних і нетрадиційних методів навчання з використанням інноваційних технологій. Для активізації навчального процесу передбачено застосування сучасних навчальних технологій:	Усне опитування, тестування, розв'язування ситуаційних завдань, вправ, підготовка та представлення презентацій, рефератів, міні-лекцій, бібліографії, складання комплексного кросворду, виконання модульних контрольних заходів, підсумковий контроль.
1.2	Знання щодо використання інформаційних технологій в туризмі та сфері обслуговування, їх інформаційного та програмного забезпечення		

		проблемні лекції, семінари-дискусії, кейс-метод, самонавчання через Moodle.	
2	Уміння/навички:		
2.1	Спеціалізовані уміння/навички розв'язання проблем, необхідні для провадження інноваційної діяльності у сфері туризму та рекреації з метою розвитку нових знань та процедур обслуговування в туризмі	Основні методи – лекція, практичне заняття. Можливе використання спеціальних консультативно-контрольних навчальних технологій під час проведення лекційних та практичних занять. Поєднання традиційних і нетрадиційних методів навчання з використанням інноваційних технологій. Для активізації навчального процесу передбачено застосування сучасних навчальних технологій: проблемні лекції, семінари-дискусії, кейс-метод, самонавчання через Moodle.	Усне опитування, тестування, розв'язування ситуаційних завдань, вправ, підготовка та представлення презентацій, рефератів, міні-лекцій, бібліографії, складання комплексного кросворду, виконання модульних контрольних заходів, підсумковий контроль.
2.2	Здатність інтегрувати знання та розв'язувати складні задачі у контексті надання послуг у сфері туризму (бронювання, резервування тощо)		
2.3	Здатність розв'язувати проблеми за наявності неповної або обмеженої інформації з урахуванням аспектів соціальної та етичної відповідальності		
2.4	Уміння використовувати спеціалізовані пакети програм бронювання, використання локальних і глобальних мереж, освоєння методик і технологій автоматизованого менеджменту та маркетингу.		
3	Комунікація:		
3.1	Зрозуміле донесення власних знань, висновків та аргументації щодо використання інформаційних технологій до фахівців і нефахівців сфери туризму та рекреації.	Практичне заняття, вирішення конкретних задач і ситуацій, семінари-дискусії, кейс-метод.	Представлення презентацій, виконання конкретних задач і ситуацій, підсумковий контроль.
3.2	Презентація програм бронювання та резервування перед споживачами туристичних послуг.		
4	Відповідальність і автономія:		
4.1	Управління процесами обслуговування споживачів туристичних та рекреаційних послуг, які є складними, непередбачуваними та потребують нових стратегічних підходів.	Практичне заняття, вирішення конкретних задач і ситуацій, семінари-дискусії, кейс-метод.	Представлення презентацій, виконання конкретних задач і ситуацій, підсумковий контроль.

4.2	Розуміння особистої відповідальності за стратегічні рішення та рекомендації щодо застосування інформаційних технологій, які можуть суттєво вплинути на успіх підприємства або окремі його складові.		
4.3	Відповідальність використання власних професійних знань у сфері туризму та рекреації, що впливають на діяльність суб'єктів бізнесу, враховуючи крос-культурні аспекти.		

Таблиця 2.3.

Методи навчання та методи контролю програмних результатів навчання з навчальної дисципліни «Інформаційні технології у сфері обслуговування»

Програмний результат навчання		Метод навчання	Методи контролю
РН 3	Застосовувати сучасні цифрові технології, методи та інструменти дослідницької та інноваційної діяльності для розв'язання складних задач у сфері туризму та рекреації.	Основні методи – лекція, практичне заняття. Можливе використання спеціальних консультативно-контрольних навчальних технологій під час проведення лекційних та практичних занять. Поєднання традиційних і нетрадиційних методів навчання з використанням інноваційних технологій. Для активізації навчального процесу передбачено застосування сучасних навчальних технологій: проблемні лекції, семінари-дискусії, кейс-метод, самонавчання через Moodle.	Усне опитування, тестування, розв'язування ситуаційних завдань, вправ, підготовка та представлення презентацій, рефератів, міні-лекції, бібліографії, складання комплексного кросворду, виконання модульних контрольних заходів, підсумковий контроль.
РН 10	Приймати ефективні рішення у сфері туризму та рекреації щодо розв'язання широкого кола проблем, зокрема безпеки і якості туристичного обслуговування.	Основні методи – лекція, практичне заняття. Можливе використання спеціальних консультативно-контрольних навчальних технологій під час проведення лекційних та практичних занять. Поєднання традиційних і нетрадиційних методів навчання з використанням інноваційних технологій. Для активізації навчального процесу передбачено застосування сучасних навчальних технологій: проблемні лекції, семінари-дискусії, кейс-метод, самонавчання через Moodle.	Усне опитування, тестування, розв'язування ситуаційних завдань, вправ, підготовка та представлення презентацій, рефератів, міні-лекції, бібліографії, складання комплексного кросворду, виконання модульних контрольних заходів, підсумковий контроль.

3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Змістовий модуль 1. Методи, моделі і засоби інформаційних технологій у туризмі та готельній індустрії

ТЕМА 1. СИСТЕМА ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

- 1.1. Поняття про інформаційні технології. Терміни та визначення.
- 1.2. Інформатизація та інформаційні технології
- 1.3. Зв'язок інформації, даних, знань й розвитку економіки
- 1.4. Інформація й інформаційна культура підприємства
- 1.5. Суть та значення інформаційної системи. Класифікація інформаційних систем
- 1.6. Структура й складові інформаційної технології
- 1.7. Інструментарій інформаційних технологій
- 1.8. Особливості використання інформаційних технологій
- 1.9. Інфологічні моделі

ТЕМА 2. ІНФОРМАЦІЙНЕ СУСПІЛЬСТВО ТА ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ

- 2.1. Визначення та головні риси інформаційного суспільства.
- 2.2. Роль та місце інформаційних систем у сучасному суспільстві
- 2.3. Етапи розвитку інформаційних систем.
- 2.4. Суть та значення інформаційної системи (ІС). Структура та класифікація інформаційних систем.
- 2.5. Організація процесів керування
 - 2.5.1. Структура управління організацією
 - 2.5.2. Персонал організації
 - 2.5.3. Інші елементи організації
- 2.6. Процеси в інформаційній системі
- 2.7. Реалізація і застосування інформаційних систем
- 2.8. Приклади інформаційних систем
- 2.9. Співвідношення інформаційних систем та інформаційних технологій

Змістовий модуль 2. Інформаційні бази даних та програмне забезпечення туристичного та готельно-ресторанного спрямування

ТЕМА 3. НОВІ ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ТУРИЗМІ, ГОТЕЛЬНОМУ І РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

- 3.1. Інформація – сполучна ланка туристичній діяльності
- 3.2. Інформаційний менеджмент. Схеми інформаційних потоків в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі
- 3.3. Сутність, значення та класифікація бази даних.
- 3.4. Система управління базами даних

ТЕМА 4. ОСОБЛИВОСТІ Й СТРУКТУРА СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ТУРИЗМІ

- 4.1. Інформація й інформаційна сфера туризму.
- 4.2. Структура інформаційної сфери туризму
- 4.3. Нові інформаційні технології: суть та значення
- 4.4. Нові інформаційні технології в туризмі
- 4.5. Структура інформаційного ринку. Ринок електронної інформації.

ТЕМА 5. ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ СТВОРЕННЯ І УПРАВЛІННЯ ТУРИСТИЧНИМ ПРОДУКТОМ ТА ГОТЕЛЬНИМИ ПОСЛУГАМИ

- 5.1. Автоматизація діяльності туристичних фірм та закладів перебування туристів
- 5.2. Турмодуль TQM для Управління туристичним бізнесом
- 5.3. Програмні комплекси автоматизації готелю ULTRA Готель
- 5.4. Автоматизовані системи управління рестораном ULTRA Ресторан

5.5. Інтернет-технології та їх використання в маркетинговій діяльності підприємств

Змістовий модуль 3. Мережні технології і інформаційні системи в туризмі та готельній індустрії

ТЕМА 6. СИСТЕМИ БРОНЮВАННЯ ТА РЕЗЕРВУВАННЯ

- 6.1. Розвиток комп'ютерних систем бронювання
- 6.2. Характеристики та типи комп'ютерних систем бронювання й резервування
- 6.3. Схеми технології бронювання
- 6.4. Співпраця КСБ з турагенствами
- 6.4.1. Готелі в КСБ
- 6.5. Системи бронювання
- 6.5.1. Система бронювання «Галілео» (Galileo)
- 6.5.2. Система бронювання «Амадеус» (Amadeus)
- 6.5.3. Система бронювання «Сабрі» (Sabre) і «Фіделіо» (Fidelio)

ТЕМА 7. ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В КЕРУВАННІ ГОТЕЛЬНИМ КОМПЛЕКСОМ І РЕСТОРАННИМ БІЗНЕСОМ

- 7.1. Вступ до інформаційних технологій в готелі
- 7.2. Автоматизація управління діяльністю готелю
- 7.3. Сучасні автоматизовані системи керування для підприємств готельного й ресторанного бізнесу. Функції, структура
- 7.4. Інформаційний центр у готелі
- 7.5. Інформаційні потоки в системі управління готелем
- 7.6. Переваги впровадження в діяльність готелю систем автоматизації управлінської діяльності.

ТЕМА 8. СУЧАСНІ СКЛАДОВІ ТЕХНІЧНОГО І ПРОГРАМНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ В ТУРИЗМІ

- 8.1. Складові технічного і програмного забезпечення інформаційних систем в туризмі
- 8.2. Програмне забезпечення для автоматизації роботи туроператора і турагента
- 8.3. Використання глобальної комп'ютерної мережі Internet в туристичній діяльності
- 8.4. Електронні канали маркетингу і реклама в Інтернет
- 8.5. Приклади прикладних програм для туристичної діяльності, що реалізують складові маркетингу
- 8.6. ГІС-технології як складова інформаційного механізму регіонального управління туризмом

ТЕМА 9. ПРОСУВАННЯ ПОСЛУГ СФЕРИ СІЛЬСЬКОГО (ЗЕЛЕНОГО) ТУРИЗМУ ЗА ДОПОМОГОЮ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

- 9.1. Інформаційні технології як маркетинговий засіб просування продукту сфери сільського (зеленого туризму)
- 9.2. Роль глобальної мережі Інтернет у просуванні послуг сфери сільського (зеленого туризму)
- 9.3. Формування маркетингової стратегії просування послуг сфери сільського (зеленого туризму) через мережу Інтернет

4. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Таблиця 4.1.

Структура навчальної дисципліни «Інформаційні технології у сфері обслуговування»

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин					
	Усього	у тому числі				
		л	п	лаб.	інд.	с.р.
1	2	3	4	5	6	7
Модуль 1.						
Змістовий модуль 1. Методи, моделі і засоби інформаційних технологій у туризмі та готельній індустрії						
Тема 1. Система інформаційних технологій	9	1	2			6
Тема 2. Інформаційне суспільство та інформаційні системи	9	1	2			6
Разом за змістовим модулем 1	18	2	4			12
Змістовий модуль 2. Інформаційні бази даних та програмне забезпечення туристичного та готельно-ресторанного спрямування						
Тема 3. Нові інформаційні технології в туризмі, готельному і ресторанному бізнесі	12	2	2			8
Тема 4. Особливості й структура сучасних інформаційних технологій у туризмі	12	2	2			8
Тема 5. Інформаційні технології створення і управління туристичним продуктом та готельними послугами	10	2	2			6
Разом за змістовим модулем 2	34	6	6			22
Змістовий модуль 3. Мережні технології і інформаційні системи в туризмі та готельній індустрії						
Тема 6. Системи бронювання та резервування	8	1	1			6
Тема 7. Інформаційні технології в керуванні готельним комплексом і ресторанним бізнесом	8	1	1			6
Тема 8. Сучасні складові технічного і програмного забезпечення інформаційних систем в туризмі	10	2	2			6
Тема 9. Просування послуг сфери сільського (зеленого) туризму за допомогою сучасних інформаційних технологій	12	2	2			8
Разом за змістовим модулем 3	38	6	6			26
Усього годин	90	14	16			60

5. ТЕМИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Таблиця 5.1.

**Тематика практичних занять
з навчальної дисципліни «Інформаційні технології у сфері обслуговування»**

№ з/п.	Назва теми	Кількість годин
1	2	3
Змістовий модуль 1. Методи, моделі і засоби інформаційних технологій у туризмі та готельній індустрії		
1.	ТЕМА 1. СИСТЕМА ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ 1.1. Поняття про інформаційні технології. Терміни та визначення. 1.2. Інформатизація та інформаційні технології 1.3. Зв'язок інформації, даних, знань й розвитку економіки 1.4. Інформація й інформаційна культура підприємства 1.5. Суть та значення інформаційної системи. Класифікація інформаційних систем 1.6. Структура й складові інформаційної технології 1.7. Інструментарій інформаційних технологій 1.8. Особливості використання інформаційних технологій. 1.9. Інфологічні моделі	2
2.	ТЕМА 2. ІНФОРМАЦІЙНЕ СУСПІЛЬСТВО ТА ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ 2.1. Визначення та головні риси інформаційного суспільства. 2.2. Роль та місце інформаційних систем у сучасному суспільстві 2.3. Етапи розвитку інформаційних систем. 2.4. Суть та значення інформаційної системи (ІС). Структура та класифікація інформаційних систем. 2.5. Організація процесів керування 2.5.1. Структура управління організацією 2.5.2. Персонал організації 2.5.3. Інші елементи організації 2.6. Процеси в інформаційній системі 2.7. Реалізація і застосування інформаційних систем 2.8. Приклади інформаційних систем 2.9. Співвідношення інформаційних систем та інформаційних технологій	2
Змістовий модуль 2. Інформаційні бази даних та програмне забезпечення туристичного та готельно-ресторанного спрямування		
3.	ТЕМА 3. НОВІ ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ТУРИЗМІ, ГОТЕЛЬНОМУ І РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ 3.1. Інформація - сполучна ланка туристичній діяльності 3.2. Інформаційний менеджмент. Схеми інформаційних потоків в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі 3.3. Сутність, значення та класифікація бази даних. 3.4. Система управління базами даних	2
4.	ТЕМА 4. ОСОБЛИВОСТІ Й СТРУКТУРА СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ТУРИЗМІ 4.1. Інформація й інформаційна сфера туризму. 4.2. Структура інформаційної сфери туризму 4.3. Нові інформаційні технології: суть та значення 4.4. Нові інформаційні технології в туризмі 4.5. Структура інформаційного ринку. Ринок електронної інформації.	2
	ТЕМА 5. ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ СТВОРЕННЯ І УПРАВЛІННЯ ТУРИСТИЧНИМ ПРОДУКТОМ ТА ГОТЕЛЬНИМИ ПОСЛУГАМИ 5.1. Автоматизація діяльності туристичних фірм та закладів перебування туристів	

5.	5.2. Турмодуль TQM для Управління туристичним бізнесом 5.3. Програмні комплекси автоматизації готелю ULTRA Готель 5.4. Автоматизовані системи управління рестораном ULTRA Ресторан 5.5. Інтернет-технології та їх використання в маркетинговій діяльності підприємств	2
	Змістовий модуль 3. Мережні технології і інформаційні системи в туризмі та готельній індустрії	
6.	ТЕМА 6. СИСТЕМИ БРОНЮВАННЯ ТА РЕЗЕРВУВАННЯ 6.1. Розвиток комп'ютерних систем бронювання 6.2. Характеристики та типи комп'ютерних систем бронювання й резервування 6.3. Схеми технології бронювання 6.4. Співпраця КСБ з турагенствами 6.4.1. Готелі в КСБ 6.5. Системи бронювання 6.5.1. Система бронювання «Галілео» (Galileo) 6.5.2. Система бронювання «Амадеус» (Amadeus) 6.5.3. Система бронювання «Сабрі» (Sabre) і «Фіделіо» (Fidelio)	1
7.	ТЕМА 7. ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В КЕРУВАННІ ГОТЕЛЬНИМ КОМПЛЕКСОМ І РЕСТОРАННИМ БІЗНЕСОМ 7.1. Вступ до інформаційних технологій в готелі 7.2. Автоматизація управління діяльністю готелю 7.3. Сучасні автоматизовані системи керування для підприємств готельного й ресторанного бізнесу. Функції, структура 7.4. Інформаційний центр у готелі 7.5. Інформаційні потоки в системі управління готелем 7.6. Переваги впровадження в діяльність готелю систем автоматизації управлінської діяльності.	1
8.	ТЕМА 8. СУЧАСНІ СКЛАДОВІ ТЕХНІЧНОГО І ПРОГРАМНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ В ТУРИЗМІ 8.1. Складові технічного і програмного забезпечення інформаційних систем в туризмі 8.2. Програмне забезпечення для автоматизації роботи туроператора і турагента 8.3. Використання глобальної комп'ютерної мережі Internet в туристичній діяльності 8.4. Електронні канали маркетингу і реклама в Інтернет 8.5. Приклади прикладних програм для туристичної діяльності, що реалізують складові маркетингу 8.6. ГІС-технології як складова інформаційного механізму регіонального управління туризмом	2
9.	ТЕМА 9. ПРОСУВАННЯ ПОСЛУГ СФЕРИ СІЛЬСЬКОГО (ЗЕЛЕНОГО) ТУРИЗМУ ЗА ДОПОМОГОЮ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ 9.1. Інформаційні технології як маркетинговий засіб просування продукту сфери сільського (зеленого туризму) 9.2. Роль глобальної мережі Інтернет у просуванні послуг сфери сільського (зеленого туризму) 9.3. Формування маркетингової стратегії просування послуг сфери сільського (зеленого туризму) через мережу Інтернет	2
	Разом	16

6. САМОСТІЙНА РОБОТА

Таблиця 6.1.

Завдання для самостійної роботи здобувачів з навчальної дисципліни «Інформаційні технології у сфері обслуговування»

№ з/п.	Назва теми	Кількість годин
1	2	3
Змістовий модуль 1. Методи, моделі і засоби інформаційних технологій у туризмі та готельній індустрії		
1.	ТЕМА 1. СИСТЕМА ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ Завдання «Аналіз діяльності ЮНВТО» 1. Відкрити сайт http://unwto.org. Ознайомитись з інформацією про ЮНВТО (розділ Про ЮНВТО»). Скопіювати її в звіт (документ Word). 2. Ознайомитись зі структурою сайту. Скопіювати необхідну інформацію у звіт (документ Word). 3. Ознайомитись з розділом новин. Скопіювати у звіт склад розділу. 4. Ознайомитись з підрозділами «Прес-релізи», «Календар подій», «World Tourism Day», «TOURCOM». Скопіювати суттєву інформацію у звіт. 4. У розділі «Держави-члени» ознайомитись зі складом членів ЮНВТО, асоційованих членів та спостерігачів. Скопіювати інформацію у звіт. 5. У розділі «Учасники, які приєдналися» ознайомитись з загальною інформацією, Діловою радою ЮНВТО, Радою з освіти та Радою з готельно-ресторанних дестинацій. Скопіювати найбільш суттєву (на Вашу думку) інформацію у звіт. 6. Відредагувати звіт. 7. Презентувати звіт на практичному занятті.	6
2.	ТЕМА 2. ІНФОРМАЦІЙНЕ СУСПІЛЬСТВО ТА ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ Завдання. Відкрити сайт http://unwto.org У розділі «Програми» ознайомитись з підрозділом «Дослідження ринку та просування туризму». Скопіювати інформацію сторінок “About”, “Objectives”, “Programme of Work”. Дати переклад українською мовою. На сторінці “Facts&Figures” зробити вибірку суттєвої інформації за рубриками “Tourism Indicators” та “Tourism 2020 Vision”. Дати переклад українською мовою. 7. У розділі «Програми» ознайомитись з підрозділом «Освіта». На сторінках “Who We Are” та “Programmes” зробити вибірку суттєвої інформації. Дати переклад українською мовою. 8. У розділі «Regional Activities» ознайомитись з підрозділом «Europe». На сторінці “Mission Statement” зробити вибірку суттєвої інформації. Дати переклад українською мовою. 9. У розділі «Sitemap» (Карта сайту) ознайомитись з структурою та змістом порталу. Дати переклад складу українською мовою. 10. Відкрити посилання «UN System Sites» (Офіційний каталог інформаційних ресурсів організацій системи ООН). Скопіювати інформацію у звіт. 11. Відредагувати звіт. 12. Презентувати звіт на практичному занятті.	6
3.	ТЕМА 3. НОВІ ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ТУРИЗМІ, ГОТЕЛЬНОМУ І РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ Завдання. Провести моніторинг використовуваних в туризмі та готельному бізнесі програмних засобів та продуктів резервування та бронювання. Законспектувати інформацію моніторингу та надати викладачеві на перевірку.	8
4.	ТЕМА 4. ОСОБЛИВОСТІ Й СТРУКТУРА СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ТУРИЗМІ Завдання 1. Відкрити сайти http://unwto.org/ua та http://wikipedia.org/wiki 2. На основі матеріалів Вікіпедії створити в MS PowerPoint презентацію	8

	діяльності цієї організації. а) Презентація має бути українською мовою та має складатися не менше ніж з 30 слайдів, що ілюструватимуть діяльність ЮНВТО. б) У презентації висвітлити такі питання: - Склад організації, - Країни-члени, - Структура організації, - Проекти ВТО, - Діяльність в окремих регіонах, - Програми ВТО. 3. Презентувати та захистити презентацію на практичному занятті.	
5.	ТЕМА 5. ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ СТВОРЕННЯ І УПРАВЛІННЯ ТУРИСТИЧНИМ ПРОДУКТОМ ТА ГОТЕЛЬНИМИ ПОСЛУГАМИ Завдання. Проведення моніторингу використовуваних у туристичному та готельному бізнесі програм створення і управління туристичним продуктом та готельними послугами. Законспектувати інформацію моніторингу та надати викладачеві на перевірку.	6
Змістовий модуль 3. Мережні технології і інформаційні системи в туризмі та готельній індустрії		
6.	ТЕМА 6. СИСТЕМИ БРОНЮВАННЯ ТА РЕЗЕРВУВАННЯ Завдання 1. Аналіз використовуваних у туристичному та готельному бізнесі програмних засобів та продуктів резервування та бронювання. Законспектувати інформацію моніторингу та надати викладачеві на перевірку. Завдання 2. Вивчення програм та систем бронювання «Галілео» (Galileo), «Амадеус» (Amadeus), «Сабрі» (Sabre) і «Фіделіо» (Fidelio). Законспектувати інформацію моніторингу та надати викладачеві на перевірку.	6
7.	ТЕМА 7. ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В КЕРУВАННІ ГОТЕЛЬНИМ КОМПЛЕКСОМ І РЕСТОРАННИМ БІЗНЕСОМ Завдання. Провести аналіз комплексних програмних засобів автоматизації ІТ діяльності: «Inter Hotel», «Lodging Touch Libica», «Intellect Service», «UCS-UKR». Законспектувати інформацію моніторингу та надати викладачеві на перевірку.	6
8.	ТЕМА 8. СУЧАСНІ СКЛАДОВІ ТЕХНІЧНОГО І ПРОГРАМНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ В ТУРИЗМІ Завдання. Тестування та аналіз програмного пакету управління туристичним і готельно-ресторанним бізнесом Турмодуль TQM, ULTRA Готель, ULTRA Ресторан (зайти на сайт, загрузити демо-версії програм і попрацювати в них)	6
9.	ТЕМА 9. ПРОСУВАННЯ ПОСЛУГ СФЕРИ СІЛЬСЬКОГО (ЗЕЛЕНОГО) ТУРИЗМУ ЗА ДОПОМОГОЮ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ Завдання 1. Проведення моніторингу використовуваних у сфері сільського (зеленого) туризму програмних засобів та продуктів резервування та бронювання. Законспектувати інформацію моніторингу та надати викладачеві на перевірку. Завдання 2. Проаналізувати інформацію на сайті https://minagro.gov.ua/ua/napryamki/rozvitok-silskih-teritorij/silskij-turizm щодо розвитку сфери сільського (зеленого) готельно-ресторанної сфери. Результати аналізу оформити у формі звіту. Результати оформити у вигляді презентації. Захистити презентацію на практичному занятті.	8
	Усього	60

7. ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ

Згідно Положення про організацію освітнього процесу в УНУ індивідуальне завдання (ІЗ) є однією зі складових самостійної роботи здобувача вищої освіти.

Індивідуальне завдання відноситься до різновиду форм науково-дослідної роботи і дає змогу здобувачам вищої освіти опанувати практику вирішення конкретних ситуаційних завдань та здобути навичок дослідницько-пошукової діяльності.

Результати науково-дослідної роботи здобувача можуть бути презентовані у формі: рефератів, презентацій, участь у студентських олімпіадах та конкурсах наукових робіт, публікації тез у науковому збірнику за напрямом навчальної дисципліни, виступу з доповіддю на науковій конференції, участю у неформальній освіті тощо.

Мета індивідуальної роботи з дисципліни «Інформаційні технології у сфері обслуговування» – отримання здобувачем вищої освіти навичок науково-дослідної роботи щодо використання інформаційних технологій в туристичному бізнесі та сфері обслуговування.

Цілями виконання ІЗ з дисципліни «Інформаційні технології у сфері обслуговування» є – поглиблення теоретичних знань та практичних навичок щодо управління туристичним бізнесом, необхідних для підвищення ефективності професійної діяльності за допомогою засобів комунікації та інформаційних технологій.

ІЗ виконується студентами самостійно протягом вивчення дисципліни із проведенням консультацій викладачем відповідно до графіка освітнього процесу.

Кількість годин на індивідуальні завдання виділяється із загальної кількості годин, відведених на самостійну роботу і визначається НПП.

Рекомендації щодо виконання ІЗ розміщено у Методичних матеріалах для виконання індивідуальних завдань з навчальної дисципліни «Інформаційні технології у сфері обслуговування» для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти денної форми навчання спеціальності ІЗ «Туризм та рекреація» освітньо-професійної програми “Туризм”.

8. МЕТОДИ НАВЧАННЯ

Основний метод навчання – використання спеціальних консультативно-контрольних навчальних технологій під час проведення лекційних та практичних занять. Також застосовується поєднання традиційних і нетрадиційних методів навчання з використанням інноваційних технологій в освітньому процесі.

При викладанні дисципліни для активізації навчального процесу передбачено застосування сучасних навчальних технологій: проблемні лекції, семінари-дискусії, кейс-метод.

Для кращого розуміння матеріалу застосовуються консультації з викладачем та самонавчання на основі конспектів, посібників та іншої рекомендованої літератури, навчальних мультимедійних матеріалів, через модульне об'єктно-орієнтоване динамічне навчальне середовище – Moodle (табл. 2).

Матеріали курсу «Інформаційні технології у сфері обслуговування» розміщені на платформі Moodle <https://moodle.udau.edu.ua/course/view.php?id=896>

В умовах дистанційної освіти проведення лекцій і практичних занять відбувається у форматі відеоконференцій. Для організації освітнього процесу використовуються такі технічні сервіси, як Zoom, Viber, Moodle та електронна пошта.

9. МЕТОДИ КОНТРОЛЮ

Головний засіб досягнення поставлених цілей – комбінація поточного (модульного) та підсумкового (екзамен) контролю знань.

Поточний контроль включає в себе систематичність та різні активності здобувача на практичних заняттях. Оцінюванню в балах підлягають:

- рівень знань, необхідний для розв'язування ситуаційних завдань, вправ, що передбачені завданнями для самостійного опрацювання;
- повнота, якість і вчасність виконання завдань;
- рівень знань, продемонстрований у відповідях і виступах на занятті;
- активність при обговоренні питань;
- виконання індивідуальних завдань.

Поточний (модульний) контроль передбачає перевірку стану засвоєння визначеної системи елементів знань і вмінь здобувачів з того чи іншого модулю.

При виконанні модульних завдань оцінюванню в балах підлягають теоретичні знання і практичні уміння, яких набули здобувачі після опанування певного модуля. Модульний контроль з даної дисципліни проводиться у формі онлайн тестування на платформі Moodle.

Підсумкова рейтингова оцінка складається із підсумкових модульних рейтингових оцінок.

Рейтингова сума балів з навчальної дисципліни після складання модулів і підсумкового контролю виставляється як сума набраних здобувачем балів протягом семестру та балів набраних здобувачем на підсумковому контролі.

До підсумкового контролю допускаються здобувачі, які виконали всі завдання передбачені модулем, передбачені для даної навчальної дисципліни і за рейтинговим показником набрали не менш як 35 балів. Якщо у підсумку здобувач отримав за рейтинговим показником оцінку «FX», то він допускається до повторного складання підсумкового контролю з дисципліни. Здобувач, допущений до повторного складання підсумкового контролю зобов'язаний у терміни, визначені деканатом, перездати невиконані (або виконані на низькому рівні) завдання поточно-модульного контролю, виконати модульні контролі і

скласти підсумковий контроль. Рейтинговий показник здобувача з навчальної дисципліни при цьому визначається за результатами повторного складання підсумкового контролю і не впливає на загальний рейтинг здобувача.

9.1. Порядок поточного та підсумкового оцінювання знань здобувачів

Система оцінювання знань, вмінь і навичок здобувачів передбачає оцінювання всіх форм вивчення дисципліни:

- рівень засвоєння програмного матеріалу дисципліни та активність на практичних заняттях;
- виконання завдань самостійної роботи;
- виконання модульних контрольних заходів.

Поточне оцінювання знань здобувачів здійснюється під час проведення практичних занять і має на меті перевірку рівня підготовленості здобувача. Максимальна сума балів поточного контролю з дисципліни «Інформаційні технології у сфері обслуговування» – 70. Об'єктами поточного контролю є:

- результативність роботи здобувача з вивчення програмного матеріалу дисципліни та активність на практичних заняттях – 3 бали;
- виконання завдань самостійної роботи – 1(2) бали;
- модульний контроль містить 10 тестів, відповідь на кожен з яких оцінюється в 1 бал (1 бал × 10 тестів) – 10 балів.

При оцінюванні виконаних практичних завдань та завдань до самостійної роботи увага приділяється не тільки якості їх виконання але й своєчасності здачі виконаних завдань викладачу (згідно з графіком освітнього процесу). Виконання студентами завдання повинно носити виключно самостійний характер. Тому, за використання заборонених джерел (шпаргалок, засобів зв'язку та ін.) чи підказок студент одержує оцінку 0.

Списування під час контрольних заходів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування.

Контроль за модулем проводиться після того як розглянуто теоретичний матеріал та виконано практичні завдання в межах кожного з модулів.

Підсумковий контроль забезпечує оцінку результатів навчання здобувачів на заключному етапі вивчення дисципліни і проводиться відповідно до навчального плану у вигляді екзамену в термін, встановлений графіком навчального процесу та в обсязі навчального матеріалу, визначеному робочою програмою навчальної дисципліни. Форма проведення підсумкового контролю – тест. Загалом під час іспиту здобувач може отримати 30 балів.

9.2. Контроль та оцінювання активностей здобувача

Знання здобувача оцінюються критеріями, відображеними у табл. 9.1.

Таблиця 9.1.

**Оцінювання видів роботи
та навчально-наукової діяльності здобувача**

№ з/п.	Вид навчально-наукової діяльності	Бали
Обов'язкові види роботи		
1.	Вивчення програмного матеріалу дисципліни та активність на практичних заняттях	0-3
2.	Виконання завдань самостійної роботи	0-2
3.	Виконання модульних контрольних заходів	0-10
Додаткові види роботи, в т.ч. ІЗ (за вибором здобувача)		
1.	Участь у вузівському турі студентської олімпіади/конкурсі наукових робіт	5
2.	Участь у всеукраїнській предметній олімпіаді чи/або конкурсі наукових робіт	5
3.	Призове місце на всеукраїнській предметній олімпіаді чи/або конкурсі наукових робіт	10
4.	Публікація тез у науковому збірнику за напрямом навчальної дисципліни	5
5.	Виступ з доповіддю на науковій конференції	5
6.	Участь у неформальній освіті	Згідно годин та відповідних тем з курсу

10. РОЗПОДІЛ БАЛІВ, ЯКІ ОТРИМУЮТЬ ЗДОБУВАЧІ

В основу рейтингового оцінювання знань студента закладена спеціальна 100-бальна шкала оцінювання (максимально можлива сума балів, яку може набрати студент за всіма видами контролю знань з дисципліни з урахуванням поточної успішності, самостійної роботи, науково-дослідної роботи, підсумкового контролю тощо).

Встановлюється, що при вивченні дисципліни до моменту підсумкового контролю (іспиту) студент може набрати максимально 70 балів. На підсумковому контролі (іспит) студент може набрати максимально 30 балів, що в сумі і дає 100 балів.

Кількість балів, які можна набрати у ході вивчення курсу дисципліни наведено у табл. 10.1.-10.2.

Таблиця 10.1.

**Розподіл балів, які отримують здобувачі при вивченні дисципліни
«Інформаційні технології у сфері обслуговування», у балах**

Поточний (модульний) контроль											Підсумковий контроль	Сума		
Кількість балів за модуль	ЗМ 1			ЗМ 2				ЗМ 3				30	100	
Тема	T1	T2	Модульний контроль 1 (10 балів)	T3	T4	T5	Модульний контроль 2 (10 балів)	T6-T7	T8	T9	Модульний контроль 3 (10 балів)			
Кількість балів за теми														
в т.ч. за видами робіт:														
практичні заняття	3	3		3	3	3		6	3	3				
виконання СРС	1	1		1	2	2		4	1	1				
Бали за додаткову роботу, в т.ч. ІЗ (0-10)														

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		
60-63	E	задовільно	
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

Оцінка «відмінно» (90 – 100 балів). Здобувач має систематичні та глибокі знання навчального матеріалу, вміє без помилок виконувати практичні завдання, які передбачені програмою курсу, засвоїв основну й ознайомився з додатковою літературою, викладає матеріал у логічній послідовності, робить узагальнення й висновки, наводить практичні приклади у контексті тематичного теоретичного матеріалу.

Оцінка «добре» (74 – 89 балів). Здобувач повністю засвоїв навчальний матеріал, знає основну літературу, вміє виконувати практичні завдання, викладає матеріал у логічній послідовності, робить певні узагальнення й висновки, але не наводить практичних прикладів у контексті тематичного теоретичного матеріалу або допускає незначні помилки у формулюванні термінів, категорій, невеликі помилки у розрахунках при вирішенні практичних завдань.

Оцінка «задовільно» (60 – 73 бали). Здобувач засвоїв матеріал не у повному обсязі, дає неповну відповідь на поставлені теоретичні питання, припускається грубих помилок при вирішенні практичного завдання.

Оцінка «незадовільно» (менше 60 балів). Здобувач не засвоїв навчальний матеріал, дає неправильні відповіді на поставлені теоретичні питання, не володіє основними методами наукових досліджень при виконанні практичних завдань. Здобувач не допускається до складання іспиту, якщо кількість балів одержаних за результати успішності під час поточного та модульного контролю (відповідно змістовому модулю) впродовж семестру в сумі не досягла 35 балів.

11. МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Методичне забезпечення організації навчального процесу з навчальної дисципліни «Інформаційні технології у сфері обслуговування» містить:

- освітньо-професійну програму;
- робочу програму навчальної дисципліни;
- конспект лекцій з навчальної дисципліни;
- плани практичних занять і методичні рекомендації щодо їх проведення;

Кожухівська Р.Б. Інструктивно-методичні матеріали до практичних занять з навчальної дисципліни «Інформаційні технології у сфері обслуговування» для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти денної форми навчання

спеціальності ІЗ «Туризм та рекреація» освітньо-професійної програми «Туризм». Умань: Уманський НУ, 2025. 26 с.;

– завдання для самостійної роботи студента і методичні рекомендації щодо їх виконання;

Кожухівська Р.Б. Методичні матеріали, завдання і вказівки для самостійної роботи з навчальної дисципліни «Інформаційні технології у сфері обслуговування» для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти денної форми навчання спеціальності ІЗ «Туризм та рекреація» освітньо-професійної програми «Туризм». Умань: Уманський НУ, 2025. 23 с.;

Кожухівська Р.Б. Методичні матеріали для виконання індивідуальних завдань з навчальної дисципліни «Інформаційні технології у сфері обслуговування» для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти денної форми навчання спеціальності ІЗ «Туризм та рекреація» освітньо-професійної програми «Туризм». Умань: Уманський НУ, 2025. 14 с.

– засоби діагностики знань та умінь студентів;

– завдання для модульного та підсумкового контролю знань;

– рекомендована література;

– модульне середовище для навчання MOODLE.

12. 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. Гаврилов В.П. Інформаційні системи і технології в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі. Х.: ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2016. 168 с.

4. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві. Х.: Вид-во Іванченка І.С., 2018. 488 с.

5. Забуранна Л.В. Кулік А.В. Конкурентостійкість підприємств сільського зеленого туризму: теорія, механізм формування та управління. К.: ЦУЛ, 2018. 292 с.

6. Кудла Н. Є. Сільський туризм: основи підприємництва та гостинності. Київ: ЦУЛ, 2017. 152 с.

7. 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.

8. Мальська М.П., Кізима В.Л., Жук І.З. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика. Київ : ЦУЛ, 2017. 336 с.

9. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика. К.: Центр учбової літератури, 2019. 472 с.

10. Новаківський І., Грибик І., Смолінська Н. Інформаційні системи в менеджменті. Адаптивний підхід. К.: Кондор, 2019, 440 с.

11. 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.
12. Сахно Є.Ю., Дорош М.С., Ребенок А.В. Менеджмент сервісу: теорія та практика. Київ : ЦУЛ, 2017. 328 с.
13. Скопень М.М. Комп'ютерні інформаційні технології в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі. К.: Кондор, 2005. 302 с.
14. 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.
15. Тернов С.О. Комп'ютерні інформаційні технології в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі. Кривий Ріг.: ДонНУЕТ, 2015. 302 с.
16. Федорченко В.К. Уніфіковані технології готельних послуг. К.: Вища школа, 2001. 237 с.
17. Чанишев Р.І. Інформаційні системи та технології. Одеса: НУ «ОЮА», 2022. 151 с.
18. Benckendorff Pierre J., Xiang Zheng, Sheldon Pauline J. Tourism information technology, 3rd ed. Boston: CABI Tourism Texts, 2019. 400 p.
19. Choi B., Neo C.Y. Information Technology in Hotel and Tourism Operations. Apple Academic Press. 2018. 459 p.

Допоміжна:

1. Будякова О.Ю. Технології інформатизації індустрії гостинності. Мат-ли І 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 та готельно-ресторанному бізнесі. *Науково-практичний журнал «Східна Європа: економіка, бізнес та управління»*. Вип. 4(15), 2018. С.191-196.
9. Кожухівська Р.Б. Застосування інтернет-технологій у процесі реалізації комунікаційної діяльності підприємств сфери туризму та індустрії гостинності. *Міжнародний науковий журнал «Інтернаука»*. Серія: «Економічні науки», 2022. № 12 (68). С. 29-36.
10. Кожухівська Р.Б., Саковська О.М. Використання інтернет-технологій у процесі проектування підприємницької діяльності в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі. *Наукові інновації та передові технології*. 2024. № 5(33). С. 784-795.
11. Кожухівська Р.Б., Саковська О.М. Використання digital-технологій при плануванні діяльності та реалізації туристичних і готельно-ресторанних послуг. *Міжнародний науковий журнал «Інтернаука»*. Сер.: «Економічні науки». 2024. № 8(88). С. 29-36.

12. Кожухівська Р.Б., Саковська О.М. Використання інформаційних технологій у процесі планування діяльності в туризмі та індустрії гостинності. *Міжнародний науковий журнал «Інтернаука». Сер.: «Економічні науки»*. 2025. № 2(94). Т. 1. С. 9-17. DOI: 10.25313/2520-2294-2025-2-10688

13. Кожухівська Р.Б. Цифрові технології у туризмі та готельно-ресторанному бізнесі. *Міжнародний науковий журнал «Інтернаука». Сер.: «Економічні науки»*. 2025. № 3(95). Т.1. С. 19-26. DOI: 10.25313/2520-2294-2025-3-10694

14. Кожухівська Р.Б., Саковська О.М. Діджиталізація як елемент розвитку міжнародного туризму та індустрії гостинності. *Економіка та суспільство*. 2025. № 71. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-71-9>

15. Кожухівська Р.Б., Саковська О.М. Аналітичні інструменти та засоби ІТ-технологій у системі фінансового менеджменту агротуристичних підприємств. *Наукові інновації та передові технології*. 2025. № 3(43). С. 336-349.

16. Малюга Л.М., Загороднюк О.В., Кожухівська Р.Б. Статистика та інформаційні технології прийняття управлінських рішень у проектуванні об'єктів сфери обслуговування. *Інфраструктура ринку*. 2023. № 74. С. 54-58. <https://doi.org/10.32782/infrastruct74-10>

17. Теличань В.В. Просування агротуристичних послуг за допомогою сучасних інформаційних технологій. *Збірник наукових праць Уманського національного університету садівництва*, 2017. Вип. 72. С.169-175.

18. Kozhukhivska, R. Use of Internet technologies in the marketing activities of the tourism enterprises. *Scientific Monograph «Contemporary Issues of Digital Economy and Society»*. Publishing House: Katowice School of Technology. 2020, no.36. P. 54-61.

13. ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

1. Аналітична система для розвитку бізнесу Project Expert Holding. URL: <http://www.expert-systems.com/>

2. Державне агентство розвитку туризму. URL: <https://www.tourism.gov.ua>

3. Зелений туризм (сільський відпочинок в Україні. URL: www.ruraltourism.com.ua/

4. Міністерство культури та інформаційної політики України. URL: <https://mkip.gov.ua/content/turizm.html/>

5. Нормативні акти України. URL: <https://nau.ua/>

6. Офіційний сайт корпорації Sabre. URL: <https://www.sabre.com/locations/ukraine/>

7. Програма Gemini. URL: <https://workspace.google.com/intl/uk/solutions/ai/>

8. Програма для турагентств CRM TRAVELS. Офіційний сайт. URL: <https://crmtravels.com/uk/>

9. Програма Syrve. Офіційний сайт URL: <https://knaipa-service.pro>

10. Програма Poster. Офіційний сайт. URL: <https://joinposter.com/ua/tour/terminal>

11. Програма Profit. Офіційний сайт. URL: <https://profit-solution.com/>

12. Програма Ultra Готель. Офіційний сайт. URL: <https://ultra-company.com/hotel/demo-version/>

13. Програма Ultra Ресторан. Офіційний сайт. URL: <https://ultra-company.com/restaurant/demo-version/>
14. Програма Мобіліті Україна. Офіційний сайт. URL: <https://www.mobility.partners/uk>
15. Спілка сприяння сільського зеленого туризму Україні. URL: <https://www.greentour.com.ua/>
16. Українська інформаційна система. URL: <https://nais.gov.ua/>
17. Цифрові комунікації в глобальному просторі. Безкоштовний онлайн-курс платформи «Prometheus» URL: https://courses.prometheus.org.ua/courses/coursev1:Prometheus+ITArts101+2017_T1/about
18. Amadeus: підключення, навчання, метериали URL: https://www.fly.kiev.ua/amadeus_connect.html/
19. Consumers Affair – сайт ресурсів Європейської комісії. URL: http://ec.europa.eu/consumers/strategy/index_en.htm/
20. The European Consumer Voice in Standardization. URL: <http://www.anec.org>
21. The European Consumer's Organization. URL: <http://www.beuc.org>
The World Tourism Organization (UNWTO). URL: <https://www.unwto.org>

14. ПЕРЕЗАРАХУВАННЯ ТА ВИЗНАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Перезарахування та визнання результатів навчання з дисципліни «Інформаційні технології у сфері обслуговування» або окремого її елемента відбувається відповідно до Положення про порядок визнання в УНУС результатів навчання, здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти, Положення про порядок визнання результатів навчання в інших ЗВО в УНУС. Визнання результатів навчання можливе за умови участі в таких активностях як програми академічної мобільності, навчання неформальній та/або інформальній освіті тощо.

Здобувачі вищої освіти мають право на визнання результатів навчання в неформальній та інформальній освіті (курси навчання в центрах освіти, курси інтенсивного навчання, семінари, конференції, олімпіади, конкурси наукових робіт, літні чи зимові школи, бізнес-школи, тренінги тощо) в обсязі, що загалом не перевищує 25 % освітньої програми.

15. ПОЛІТИКА АКАДЕМІЧНОЇ ДОБРОЧЕСНОСТІ

У процесі навчання з дисципліни «Інформаційні технології у сфері обслуговування», здобувачі повинні дотримуватися встановлених правил академічної доброчесності, визначених Кодексом доброчесності УНУС. При підготовці рефератів, виконанні індивідуальних науково-дослідних завдань, а також під час проведення контрольних заходів очікується, що всі роботи подані студентами будуть їхніми оригінальними дослідженнями та міркуваннями.

Будь-які види порушення академічної доброчесності, зокрема плагіат, неправомірне використання чужих ідей, фальсифікація даних чи співучасть у таких діях, є абсолютно неприпустимими і не толеруються. Виявлення ознак академічної недоброчесності у письмовій роботі студента є підставою для її незарахування викладачем, незалежно від обсягу порушення.

З метою запобігання порушенням і підвищення якості академічних робіт, студентам настійно рекомендується користуватися належними академічними ресурсами та інструментами для перевірки робіт на плагіат <http://surl.li/gasewa>, а також звертатися за консультаціями з питань правильного цитування і академічного письма.

16. ЗМІНИ В РОБОЧІЙ ПРОГРАМІ

Відповідно до Положення про методичне забезпечення освітнього процесу в УНУ у робочій програмі з ОК «Інформаційні технології у сфері обслуговування» (2025-2026 н.р.) оновлено структуру та зміст навчальної дисципліни, переглянуто методичне забезпечення, доповнено список рекомендованої літератури та інформаційні ресурси.