ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ЗАТВЕРДЖУЮ
Декан факультету управління,
адміністрування та туризму
_____Євгеній РУДНІЧЕНКО
«29» грудня 2025 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ І ТЕХНОЛОГІЇ В ТУРИЗМІ ТА ГОСТИННОСТІ

Назва дисципліни

Галузь знань J Транспорт та послуги
Спеціальність J 3 Туризм та рекреація
Рівень вищої освіти – Перший бакалаврський
Освітньо-професійна програма – Туризм та рекреація
Обсяг дисципліни – 5 кредитів ЄКТС, ***Шифр дисципліни*** – ОФП.03
Мова навчання – українська
Статус дисципліни: обов'язкова (дисципліни фахової підготовки)
Факультет – Управління, адміністрування та туризму
Кафедра – Туризму та готельно-ресторанної справи

Форма здобуття освіти	Курс	Семестр	Загальне навантаження		Кількість годин					Курсовий проект	Курсова робота	Форма семестрового контролю	
					Аудиторні заняття				Самостійна робота, в т.ч. ІРС				
			Кредити ЄКТС	Години	Разом	Лекції	Лабораторні роботи	Практичні заняття				Залік	Екзамен
Д	1	2	5	150	50	16	-	34	100	-	-	-	+

Робоча програма складена на основі освітньо-професійної програми «Туризм та рекреація» за спеціальністю J 3 Туризм та рекреація
Робоча програма складена _____ канд. екон. наук Наталія АНТОШКОВА
Підпис ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Схвалена на засіданні кафедри туризму та готельно-ресторанної справи

Протокол від «17» 12 2025 № 8 Зав. кафедри _____ Ігор ЖУРБА
Підпис ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Робоча програма розглянута та схвалена вченою радою факультету управління, адміністрування та туризму

Голова вченої ради факультету _____ Євгеній РУДНІЧЕНКО
Підпис ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Хмельницький 2025

3. Пояснювальна записка

Дисципліна «Інформаційні системи і технології в туризмі та гостинності» є однією із дисциплін фахової підготовки і займає важливе місце у підготовці фахівців освітнього рівня «бакалавр» за спеціальністю J 3 Туризм та рекреація за освітньо-професійною програмою «Туризм та рекреація».

Пререквізити – ОЗП.04 Безпека життєдіяльності, охорона праці та екологічна безпека, ОЗП.05 Українська мова (за професійним спрямуванням), ОФП.01 Основи туризмознавства.

Постреквізити – ОФП.07 Туристичне обслуговування в готелях та ресторанах, ОФП.15 Менеджмент туристичної та рекреаційної діяльності, ОФП. 16 Діловодство туризму, ОФП.17 Туроперейтинг, ОФП.19 Маркетинг туризму та рекреації, ОФП.21 Інноваційні технології в туризмі та рекреації, ОФП. 22 Міжнародний туризм, ОФП.27 Кваліфікаційна робота.

Відповідно до освітньо-професійної програми дисципліна має забезпечити:

Інтегральна компетентність - Здатність комплексно розв'язувати складні професійні задачі та практичні проблеми у сфері туризму і рекреації як в процесі навчання, так і в процесі роботи, що передбачає застосування теорій і методів системи наук, які формують туризмознавство, і характеризуються комплексністю та невизначеністю умов.

- компетентності:

ЗК 04. Здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу.

ЗК 05. Прагнення до збереження навколишнього середовища.

ЗК 06. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

ЗК 08. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК 10. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК 12. Навички міжособистісної взаємодії.

ФК 01. Знання та розуміння предметної області та специфіки професійної діяльності.

ФК 02. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях

ФК 03. Здатність аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал територій.

ФК 05. Розуміння сучасних тенденцій і регіональних пріоритетів розвитку туризму в цілому та окремих його форм і видів.

ФК 10. Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал.

- програмні результати навчання:

ПРН 09. Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

ПРН 21. Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.

Метою дисципліни є формування у студентів, майбутніх фахівців у сфері туризму, загальних та спеціальних компетентностей, необхідних для підвищення ефективності професійної діяльності за допомогою засобів інформаційних технологій і систем, забезпечити базу знань з основ використання сучасних інформаційних систем та технологій у туризмі, що дасть змогу спеціалістам використовувати спеціалізоване програмне забезпечення в професійній діяльності.

Предметом дисципліни є методи та засоби автоматизованої обробки інформації у сфері туристичних послуг.

Основними завданнями вивчення дисципліни «Інформаційні системи і технології в туризмі та гостинності» є набуття вмінь ефективного використання інформаційних систем і технологій у діяльності підприємств туризму сфери гостинності.

Результати навчання. Студент, який успішно завершив вивчення дисципліни, повинен: пояснювати призначення, структуру, функції та основні види інформаційних систем і технологій, визначати їхню роль в інформаційному забезпеченні діяльності підприємств туризму та гостинності; здійснювати пошук, відбір, оброблення, систематизацію та представлення інформації з використанням офісних програм, інтернет-ресурсів і цифрових сервісів відповідно до завдань; створювати й оформлювати електронні документи, таблиці, презентації та рекламно-

інформаційні матеріали для забезпечення діяльності туристичних підприємств; використовувати функціональні можливості інформаційних систем і програмних продуктів для автоматизації операційних процесів; застосовувати цифрові канали комунікації, інтернет-сервіси, системи бронювання та клієнтські інформаційні системи для організації взаємодії зі споживачами туристичних послуг; використовувати дані та звітні показники інформаційних систем для аналізу окремих аспектів діяльності підприємств туризму й гостинності, порівнювати можливості програмних продуктів та обґрунтовувати їх вибір відповідно до визначених професійних завдань.

4. Структура і зміст робочої програми навчальної дисципліни

4.1 Структура залікових кредитів дисципліни

Назва розділу (теми)	**Кількість годин, відведених на:**		
	Денна форма		
	Лекції	**Практичні**	**СРС**
	Другий семестр		
Тема 1. Основи інформаційних систем і технологій.	2	-	4
Тема 2. Штучний інтелект та інтелектуальні інформаційні технології у сфері гостинності.	2	4	12
Тема 3. Документаційне, комунікаційне та технічне забезпечення сучасного туристичного офісу.	2	8	24
Тема 4. Інформаційне забезпечення туристичного бізнесу в мережі Інтернет.	2	4	18
Тема 5. Особливості й структура інформаційних технологій у туризмі.	2	4	12
Тема 6. Сучасні інформаційні технології у готельно-ресторанному бізнесі.	2	2	18
Тема 7. Автоматизовані системи бронювання та резервування послуг гостинності. Використання CRM-систем у туристичній діяльності.	2	8	6
Тема 8. Теоретичні основи інформаційного забезпечення оцінювання діяльності підприємств туризму та гостинності.	2	4	6
Години	**16**	**34**	**100**
Разом:	150 год (5 кредитів)		

5. Програма навчальної дисципліни

5.1 Зміст лекційного курсу

Номер з/п	Тема лекцій, її анотація	Кількість годин
	Другий семестр	
1	**Тема 1.Основи інформаційних систем і технологій.** Поняття «інформація» в сучасних економічних системах. Інформація як товар, ринки інформації. Основні поняття інформаційних систем. Структура та функції інформаційних систем. Інформаційні технології у діяльності туристичних підприємств: роль та значення. Загальна характеристика інформаційних процесів у сфері туризму.	2

2	**Тема 2. Штучний інтелект та інтелектуальні інформаційні технології у сфері гостинності.** Загальна характеристика інформаційних технологій та сучасні тенденції їх розвитку. Етапи розвитку та класифікація інформаційних технологій. Поняття, сутність і можливості використання штучного інтелекту. Напрями та перспективи застосування штучного інтелекту й інтелектуальних інформаційних технологій у сфері гостинності.	2
3	**Тема 3. Документаційне, комунікаційне та технічне забезпечення сучасного туристичного офісу.** Операційні системи сучасних персональних комп'ютерів: призначення, функції та особливості використання. Офісне програмне забезпечення як інструмент опрацювання та систематизації інформації в діяльності підприємств туризму та сфери гостинності. Організація діловодства та використання електронних документів у діяльності підприємств. Електронний документообіг: особливості створення, опрацювання, погодження, реєстрації та зберігання документів.	2
4	**Тема 4. Інформаційне забезпечення туристичного бізнесу в мережі Інтернет.** Автоматизація підготовки рекламно-інформаційних матеріалів у туристичній діяльності. Мультимедійні технології та засоби візуального представлення інформації у сфері туризму. Хмарні сервіси та інтернет-ресурси в інформаційному забезпеченні туристичного бізнесу. Використання веб-технологій та сайтів туристичних підприємств для просування послуг, підвищення конкурентоспроможності й організації обслуговування споживачів.	2
5	**Тема 5. Особливості й структура інформаційних технологій у туризмі.** Технічне забезпечення автоматизації діяльності туристичних підприємств. CRM як система управління взаєминами з клієнтами. Технологія автоматизованих систем (АС) та автоматизованих робочих місць (АРМ). Технології віртуальної реальності в рекламній діяльності туристичних підприємств. Призначення та види програмного забезпечення туристичних підприємств Amadeus, Travelport, Sabre, IT-tour, OneBox, Hubspot CRM (адаптовані для турбізнесу).	2
6	**Тема 6. Сучасні інформаційні технології у готельно-ресторанному бізнесі.** Інформаційні системи у закладах гостинності. Призначення та види програмного забезпечення. Поняття Front Office та Back Office. Характеристика сучасних систем автоматизації ресторанного бізнесу UGLA ERP, Poster POS, SERVIO POS, xPOS, Oracle MICROS Simphony. Характеристика ринку програмних продуктів для автоматизації готельного господарства. Призначення та функціональні можливості систем управління готелем SERVIO HMS, Oracle OPERA Cloud, Cloudbeds, Mews. Системи управління каналами онлайн-продажу на прикладі SiteMinder. Технології програмування вражень гостей як стратегія формування лояльності споживачів. Використання інформаційних систем для персоналізації обслуговування, збереження вподобань гостей, автоматизації комунікації, формування персоналізованих пропозицій та аналізу задоволеності споживачів.	2

7	**Тема 7. Автоматизовані системи бронювання та резервування послуг гостинності. Використання CRM-систем у туристичній діяльності.** Поняття, призначення та основні види автоматизованих систем бронювання і резервування послуг гостинності. Глобальні дистриб'юторні (GDS), централізовані (CRS) та інтернет-системи бронювання (IDS): особливості функціонування та використання. Сучасні системи онлайн-бронювання готельних і ресторанних послуг. CRM-системи в туристичній діяльності: призначення, функції та можливості використання для управління взаємодією з клієнтами.	2
8	**Тема 8. Теоретичні основи інформаційного забезпечення оцінювання діяльності підприємств сфери гостинності.** Інформаційне забезпечення підприємств сфери гостинності для прийняття управлінських рішень. Індикатори оцінювання діяльності підприємств сфери гостинності. Роль інформаційних технологій в інформаційному забезпеченні менеджменту та оцінюванні діяльності підприємств сфери гостинності. Основні показники звітної статистики спеціалізованих програмних продуктів.	2
Разом за семестр:		**16**

5.2 Зміст практичних занять

Перелік тем практичних занять

Номер з/п	Тема практичного заняття	Кількість годин
	Другий семестр	
1	Тема 2. Штучний інтелект та інтелектуальні інформаційні технології у сфері гостинності. *Практичне заняття 1.* Характеристика алгоритмів інформаційних систем для потреб туристичних підприємств. *Практичне заняття 2.* Використання штучного інтелекту для пошуку та добору туристичних послуг.	4
2	Тема 3. Документаційне, комунікаційне та технічне забезпечення сучасного туристичного офісу. *Практичне заняття 3.* Набуття навичок використання текстового редактора Microsoft Word при створенні службової документації туристичного підприємства. *Практичне заняття 4.* Набуття навичок побудови та редагування таблиць у редакторі Microsoft Word. *Практичне заняття 5.* Ознайомлення з функціями електронних таблиць Microsoft Excel. Створення документів у середовищі Microsoft Excel. *Практичне заняття 6.* Набуття навичок використання Microsoft Excel при роботі зі електронною звітною документацією.	8
3	Тема 4. Інформаційне забезпечення туристичного бізнесу в мережі Інтернет. *Практичне заняття 7.* Набуття навичок використання мультимедійних технології у діяльності туристичних підприємств *Практичне заняття 8.* Створення профілю туристичної компанії в одній з соціальних медіа платформ (Facebook, Instagram, X тощо). *Практичне заняття 9.* Створення прототипу вебсайту туристичного підприємства та наповнення основних розділів інформацією про послуги, умови обслуговування й контакти. Зворотній зв'язок зі споживачами туристичних послуг.	6

4	Тема 5. Особливості й структура інформаційних технологій у туризмі. *Практичне заняття 10.* Моделювання автоматизованого робочого місця туристичного оператора *Практичне заняття 11.* Робота з платформою IT-tour.	4
5	Тема 6. Сучасні інформаційні технології у готельно-ресторанному бізнесі. *Практичне заняття 12*. Ознайомлення з Front Office та додатковими функціями Back Office програми SERVIO POS (ресторан). *Практичне заняття 13.* Ознайомлення з SERVIO HMS. Робота з модулем «Бронювання готельних номерів». *Практичне заняття 14*. Ведення обліку та робота з клієнтами закладу готельного господарства на платформі SERVIO HMS. Звітна статистика діяльності готелю.	6
6	Тема 7. Автоматизовані системи бронювання та резервування послуг гостинності. Використання CRM-систем у туристичній діяльності. *Практичне заняття 15.* Відпрацювання процесу бронювання послуг в інтернет-системах. *Практичне заняття 16.* Робота в системі бронювання онлайн (на прикладі платформи Amadeus).	4
7	Тема 8. Теоретичні основи інформаційного забезпечення оцінювання діяльності підприємств сфери гостинності. *Практичне заняття 17.* Аналіз цифрової присутності конкурентів у туристичній індустрії.	2
Разом:		**34**

5.3 Зміст самостійної роботи

Самостійна робота здобувачів освіти полягає у систематичному опрацюванні програмного матеріалу з відповідних джерел інформації, підготовці до виконання і оформлення практичних робіт, тестування з теоретичного матеріалу.

Зміст самостійної роботи здобувачів освіти

Номер тижня	Вид самостійної роботи	Кількість годин
1	Тема 1. Опрацювання теоретичного матеріалу. Робота з літературними джерелами. Підготовка до тестового контролю 1.	4
2	Тема 2. Опрацювання теоретичного матеріалу. Підготовка до практичного заняття №1. Робота з літературними джерелами. Підготовка до тестового контролю 1.	6
3	Тема 2. Опрацювання теоретичного матеріалу. Підготовка до практичного заняття №2. . Робота з літературними джерелами. Підготовка до тестового контролю 1.	6
4	Тема 3. Опрацювання теоретичного матеріалу. Підготовка до практичного заняття №3. Робота з літературними джерелами. Підготовка до тестового контролю 1.	6
5	Тема 3. Опрацювання теоретичного матеріалу. Підготовка до практичного заняття №4. Робота з літературними джерелами. Підготовка до тестового контролю 1.	6
6	Тема 3. Опрацювання теоретичного матеріалу. Підготовка до практичного заняття №5. Робота з літературними джерелами. Підготовка до тестового контролю 1.	6
7	Тема 3. Опрацювання теоретичного матеріалу. Підготовка до практичного заняття №6. Робота з літературними джерелами. Підготовка до тестового контролю 1.	6

8	Тема 4. Опрацювання теоретичного матеріалу. Підготовка до практичного заняття №7. Робота з літературними джерелами. Підготовка до тестового контролю 1.	6
9	Тема 4. Опрацювання теоретичного матеріалу. Підготовка до практичного заняття №8. Робота з літературними джерелами. Підготовка до тестового контролю 1.	6
10	Тема 4. Опрацювання теоретичного матеріалу. Підготовка практичного заняття №9. Робота з літературними джерелами. Підготовка до тестового контролю 1. Тестовий контроль 1. (Т.1-4).	6
11	Тема 5. Опрацювання теоретичного матеріалу. Підготовка до практичного заняття №10. Робота з літературними джерелами. Підготовка до тестового контролю 2.	6
12	Тема 5. Опрацювання теоретичного матеріалу. Підготовка до практичного заняття №11. Робота з літературними джерелами. Підготовка до тестового контролю 2.	6
13	Тема 6. Опрацювання теоретичного матеріалу. Підготовка до практичного заняття №12. Робота з літературними джерелами. Підготовка до тестового контролю 2.	6
14	Тема 6. Опрацювання теоретичного матеріалу. Підготовка до виступу на практичному занятті №13. Робота з літературними джерелами. Підготовка до тестового контролю 2.	6
15	Тема 6. Опрацювання теоретичного матеріалу. Підготовка до практичного заняття № 14. Робота з літературними джерелами. Підготовка до тестового контролю 2.	6
16	Тема 7 . Опрацювання теоретичного матеріалу. Підготовка практичного заняття №15-16. Робота з літературними джерелами. Підготовка до тестового контролю 2.	6
17	Тема 8. Опрацювання теоретичного матеріалу. Підготовка до практичного заняття № 17. Робота з літературними джерелами. Підготовка до тестового контролю 2. Тестовий контроль 2. (Т.5-8).	6
Разом:		**100**

6. Технології та методи навчання

Процес навчання з дисципліни ґрунтується на використанні традиційних та сучасних технологій, зокрема: лекції з використанням методів проблемного навчання і візуалізації; практичні заняття з використанням офісного стандартного пакету і програмного забезпечення Servio HMS, Servio POS, платформи даних IT-tour, і мають за мету оволодіння студентами спеціальною термінологією і набуття ними практичних навичок використання програмних продуктів для автоматизації бізнес-процесів підприємств туризму та гостинності.

7. Методи контролю

Поточний контроль здійснюється під час лекційних та практичних занять, а також у дні проведення контрольних заходів, встановлених робочою програмою і графіком навчального процесу. При цьому використовуються такі методи поточного контролю:

- усне опитування;
- тестовий контроль теоретичного матеріалу з теми.

При виведенні підсумкової семестрової оцінки враховуються результати як поточного, так і підсумкового контролів (охарактеризувати фактично прийняті форми контролю з навчальної дисципліни). Здобувач вищої освіти, який набрав з будь-якого виду навчальної роботи, суму балів нижчу за 60 відсотків від максимального балу, не допускається до семестрового контролю поки не виконає весь обсяг, передбачений Робочою програмою для цього виду роботи. Здобувач вищої освіти, який набрав позитивний середньозважений бал (60 відсотків і більше від

максимального балу, встановленого для кожної структурної одиниці) з усіх видів поточного контролю і не склав іспит, вважається таким, який має академічну заборгованість. Ліквідація академічної заборгованості із семестрового контролю здійснюється у період екзаменаційної сесії або за графіком, встановленим деканатом відповідно до «Положення про контроль і оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти у ХНУ».

8. Політика дисципліни

Політика навчальної дисципліни загалом визначається системою вимог до здобувача вищої освіти, що передбачені чинними положеннями Університету про організацію і навчально-методичне забезпечення освітнього процесу. Зокрема, проходження інструктажу з техніки безпеки; відвідування занять з дисципліни є обов'язковим. За об'єктивних причин (підтверджених документально) теоретичне навчання за погодженням із лектором може відбуватись в індивідуальному режимі. Успішне опанування дисципліни і формування фахових компетентностей і програмних результатів навчання передбачає необхідність підготовки до практичних занять (вивчення теоретичного матеріалу з теми, активно працювати на занятті, брати участь у дискусіях щодо прийнятих рішень при виконанні здобувачами завдань).

Здобувачі вищої освіти зобов'язані дотримуватися термінів виконання усіх видів робіт у встановлені терміни, передбачених робочою програмою навчальної дисципліни. Пропущене практичне заняття здобувач зобов'язаний відпрацювати у встановлений викладачем термін, але не пізніше, ніж за два тижні до кінця теоретичних занять у семестрі.

Засвоєння студентом теоретичного матеріалу з дисципліни оцінюється за результатами опитування під час практичних занять, тестування.

Здобувач вищої освіти, виконуючи самостійну роботу з дисципліни, має дотримуватися політики доброчесності (заборонені списування, підказки, плагіат, використання штучного інтелекту (без вірного цитування). У разі порушення політики академічної доброчесності в будь-яких видах навчальної роботи здобувач вищої освіти отримує незадовільну оцінку і має повторно виконати завдання з відповідної теми (виду роботи), що передбачені робочою програмою. Будь-які форми порушення академічної доброчесності під час вивчення навчальної дисципліни не допускаються та не толеруються.

У межах вивчення навчальної дисципліни здобувачам вищої освіти передбачено визнання і зарахування результатів навчання, набутих шляхом неформальної освіти, які сприяють формування компетентностей і поглибленню результатів навчання, визначених робочою програмою дисципліни, або забезпечують вивчення відповідної теми та/або виду робіт з програми навчальної дисципліни (детальніше у Положенні про порядок визнання та зарахування результатів навчання здобувачів вищої освіти у ХНУ).

9. Оцінювання результатів навчання студентів у семестрі

Оцінювання академічних досягнень здобувача вищої освіти здійснюється відповідно до «Положення про контроль і оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти у ХНУ». Залежно від важливості окремих видів навчальної роботи, і їх ролі у формуванні компетентностей і результатів навчання, визначених освітньою програмою, розробники Робочої програми присвоюють кожному виду навчальної роботи (структурній одиниці) з дисципліни певну кількість балів. При поточному оцінюванні виконаної здобувачем роботи з кожної структурної одиниці і отриманих ним результатів викладач виставляє йому певну кількість балів із встановлених Робочою програмою для цього виду роботи. При цьому кожна структурна одиниця навчальної роботи може бути зарахована, якщо здобувач набрав не менше 60 відсотків (мінімальний рівень для позитивної оцінки) від максимально можливої суми балів, призначеної структурній одиниці. Будь-які форми порушення академічної доброчесності не допускаються.

При оцінюванні результатів навчання здобувачів вищої освіти з будь-якого виду навчальної роботи (структурної одиниці) рекомендується використовувати наведені нижче узагальнені критерії (таблиця 1. Критерії оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти).

Структурування дисципліни за видами навчальної роботи і оцінювання результатів навчання у семестрі

<table>
<tr><th colspan="8">Аудиторна робота</th><th colspan="2">Самостійна робота</th><th>Семестровий контроль</th><th>Разом</th></tr>
<tr><td colspan="10">Другий семестр</td><td rowspan="3">Сума балів</td></tr>
<tr><td colspan="8">Практичні заняття
(мінімум 8 контрольних точки)</td><td colspan="2">Тестовий контроль</td><td rowspan="2">Іспит</td></tr>
<tr><td>П.1-2</td><td>П.3-4</td><td>П.5-6</td><td>П.7-8</td><td>П.9-10</td><td>П.11-12</td><td>П.13-14</td><td>П.15-17</td><td>Т.1-Т.4</td><td>Т.5-Т.8</td></tr>
<tr><td colspan="10">Кількість балів за вид навчальної роботи (мінімум-максимум)</td></tr>
<tr><td>3-5</td><td>3-5</td><td>3-5</td><td>3-5</td><td>3-5</td><td>3-5</td><td>3-5</td><td>3-5</td><td>6-10</td><td>6-10</td><td>24-40</td><td rowspan="2">60-100**</td></tr>
<tr><td colspan="8">24-40</td><td colspan="2">12-20</td><td>24-40</td></tr>
</table>

Примітка : **П*** - практичне заняття;

**За набрану з будь-якого виду навчальної роботи з дисципліни кількість балів, нижче встановленого мінімуму, здобувач отримує незадовільну оцінку і має її перездати у встановлений викладачем (деканом) термін. Інституційна оцінка встановлюється відповідно до таблиці «Співвідношення інституційної шкали оцінювання і шкали оцінювання ЄКТС».

Оцінювання результатів навчання з теоретичного матеріалу (тестовий контроль)

Кожний з двох тестів, передбачених Робочою програмою, складається із 25 тестових завдань, кожне з яких є рівнозначним. Максимальна сума балів, яку може набрати студент, складає 10. Відповідно до таблиці структурування видів робіт за тематичний контроль здобувач залежно від кількості правильних відповідей може отримати від 6 до 10 балів.

Розподіл балів в залежності від наданих правильних відповідей на тестові завдання

Кількість правильних відповідей	1-14	15-16	17-18	19-20	21-22	23-25
Відсоток правильних відповідей	0-59	60-65	66-72	73-82	83-89	90-100
Кількість балів	-	6	7	8	9	10

На тестування відводиться 25 хвилин. Правильні відповіді студент записує у талоні відповідей. Студент може також пройти тестування і в он-лайн режимі у Модульному середовищі для навчання. При отриманні негативної оцінки тест слід перездати до терміну ***наступного*** контролю.

Оцінювання на практичних заняттях

Оцінка, яка виставляється за практичне заняття, складається з таких елементів: усне опитування студентів на знання теоретичного матеріалу з теми; вільне володіння студентом спеціальною термінологією і уміння професійно обґрунтувати прийняті рішення при розв’язуванні задач; результати самостійних робіт.

При оцінюванні результатів навчання здобувачів вищої освіти на практичних заняттях викладач користується наведеними нижче критеріями:

Таблиця 1 – Критерії оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти

Оцінка та рівень досягнення здобувачем запланованих ПРН та сформованих компетентностей	**Узагальнений зміст критеріїв оцінювання**
Відмінно (високий)	Здобувач вищої освіти глибоко і у повному обсязі опанував зміст навчального матеріалу, легко в ньому орієнтується і вміло використовує понятійний апарат; уміє пов'язувати теорію з практикою, вирішувати практичні завдання, впевнено висловлювати і обґрунтовувати свої судження. Відмінна оцінка передбачає логічний виклад відповіді мовою викладання (в усній або у письмовій формі), демонструє якісне оформлення роботи і володіння спеціальними прикладними програмами. Здобувач не вагається при видозміні запитання, вміє робити детальні та узагальнюючі висновки, демонструє практичні навички з вирішення фахових завдань. При відповіді допустив дві–три несуттєві ***похибки***.
Добре (середній)	Здобувач вищої освіти виявив повне засвоєння навчального матеріалу, володіє понятійним апаратом, орієнтується у вивченому матеріалі; свідомо використовує теоретичні знання для вирішення практичних задач; виклад відповіді грамотний, але у змісті і формі відповіді можуть мати місце окремі неточності, нечіткі формулювання правил, закономірностей тощо. Відповідь здобувача вищої освіти будується на основі самостійного мислення. Здобувач вищої освіти у відповіді допустив дві–три ***несуттєві помилки***.
Задовільно (достатній)	Здобувач вищої освіти виявив знання основного програмного матеріалу в обсязі, необхідному для подальшого навчання та практичної діяльності за професією, справляється з виконанням практичних завдань, передбачених програмою. Як правило, відповідь здобувача вищої освіти будується на рівні репродуктивного мислення, здобувач вищої освіти має слабкі знання структури навчальної дисципліни, допускає неточності і ***суттєві помилки*** у відповіді, вагається при відповіді на видозмінене запитання. Разом з тим, набув навичок, необхідних для виконання нескладних практичних завдань, які відповідають мінімальним критеріям оцінювання і володіє знаннями, що дозволяють йому під керівництвом викладача усунути неточності у відповіді.
Незадовільно (недостатній)	Здобувач вищої освіти виявив розрізнені, безсистемні знання, не вміє виділяти головне і другорядне, допускається помилок у визначенні понять, перекручує їх зміст, хаотично і невпевнено викладає матеріал, не може використовувати знання при вирішенні практичних завдань. Як правило, оцінка «незадовільно» виставляється здобувачеві вищої освіти, який не може продовжити навчання без додаткової роботи з вивчення навчальної дисципліни.

Оцінювання результатів підсумкового семестрового контролю (іспит)

Освітня програма передбачає підсумковий семестровий контроль з дисципліни у формі іспиту, завданням якого є системне й об'єктивне оцінювання як теоретичної, так і практичної підготовки здобувача з навчальної дисципліни. Складання іспиту відбувається за попередньо розробленими і затвердженими на засіданні кафедри білетами. Відповідно до цього в екзаменаційному білеті пропонується поєднання питань як теоретичного (в т.ч. у тестовій формі), так і практичного характеру.

Таблиця – Оцінювання результатів підсумкового семестрового контролю здобувачів (40 балів для підсумкового контролю)

Види завдань	**Для кожного окремого виду завдань**		
	Мінімальний (достатній) бал (задовільно)	**Потенційні позитивні бали* (середній бал) (добре)**	**Максимальний (високий) бал (відмінно)**
Теоретичне питання № 1	6	8	10

Теоретичне питання № 2	6	8	10
Практичне завдання	12	16	20
Разом:	**24**	**25-39**	**40**

Примітка. **Позитивний бал за іспит, відмінний від мінімального (24 бали) та максимального (40 балів), знаходиться в межах 25-39 балів та розраховується як сума балів за усі структурні елементи (завдання) іспиту.*

Для кожного окремого виду завдань підсумкового семестрового контролю застосовуються критерії оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти, наведені вище (**Таблиця – Критерії оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти)**. Підсумкова семестрова оцінка за інституційною шкалою і шкалою ЄКТС визначається в автоматизованому режимі після внесення викладачем результатів оцінювання з усіх видів робіт до електронного журналу. Співвідношення інституційної шкали оцінювання і шкали оцінювання ЄКТС у наведеній нижче таблиці.

Семестровий іспит виставляється, якщо загальна сума балів, яку набрав студент з дисципліни за результатами поточного та підсумкового контролю, знаходиться в межах від 60 до 100 балів. При цьому за інституційною шкалою ставиться оцінка «відмінно/добре/задовільно», а за шкалою ЄКТС – буквене позначення оцінки, що відповідає набраній студентом сумі балів відповідно до таблиці Співвідношення.

Співвідношення інституційної шкали оцінювання і шкали оцінювання ЄКТС

<table>
<tr><th rowspan="2">Оцінка ЄКТС</th><th rowspan="2">Рейтингова шкала балів</th><th colspan="2">Інституційна шкала (Опис рівня досягнення здобувачем вищої освіти запланованих результатів навчання з навчальної дисципліни</th></tr>
<tr><th>Залік</th><th>Іспит</th></tr>
<tr><td>A</td><td>90-100</td><td rowspan="5">Зараховано</td><td>Відмінно/Excellent – високий рівень досягнення запланованих результатів навчання з навчальної дисципліни, що свідчить про безумовну готовність здобувача до подальшого навчання та/або професійної діяльності за фахом</td></tr>
<tr><td>B</td><td>83-89</td><td rowspan="2">Добре/Good – середній (максимально достатній) рівень досягнення запланованих результатів навчання з навчальної дисципліни та готовності до подальшого навчання та/або професійної діяльності за фахом</td></tr>
<tr><td>C</td><td>73-82</td></tr>
<tr><td>D</td><td>66-72</td><td rowspan="2">Задовільно/Satisfactory – Наявні мінімально достатні для подальшого навчання та/або професійної діяльності за фахом результати навчання з навчальної дисципліни</td></tr>
<tr><td>E</td><td>60-65</td></tr>
<tr><td>FX</td><td>40-59</td><td rowspan="2">Незараховано</td><td>Незадовільно/Fail – Низка запланованих результатів навчання з навчальної дисципліни відсутня. Рівень набутих результатів навчання є недостатнім для подальшого навчання та/або професійної діяльності за фахом</td></tr>
<tr><td>F</td><td>0-39</td><td>Незадовільно/Fail – Результати навчання відсутні</td></tr>
</table>

10. Питання для самоконтролю результатів навчання

1. Поняття, властивості та види інформації в діяльності підприємств туризму й гостинності.
2. Призначення, структура та функції інформаційних систем. Основні інформаційні процеси туристичного підприємства.
3. Роль інформаційних технологій у забезпеченні професійної діяльності підприємств туризму та гостинності.

4. Основні види інформаційних технологій і сучасні напрями їх розвитку у сфері гостинності.

5. Напрями застосування штучного інтелекту в туристичній діяльності та обслуговуванні споживачів.

6. Можливості, обмеження та принципи відповідального використання штучного інтелекту для роботи з інформацією.

7. Призначення операційних систем, файлових ресурсів та офісних застосунків у професійній діяльності.

8. Використання текстових редакторів і електронних таблиць для створення документів, оброблення даних та формування звітності.

9. Призначення цифрового документообігу й основні етапи роботи з електронними документами.

10. Мультимедійні технології та цифрові інструменти створення презентаційних і рекламно-інформаційних матеріалів.

11. Використання веб-сайтів, хмарних сервісів та інтернет-каналів для просування туристичних послуг.

12. Цифрові канали взаємодії зі споживачами туристичних послуг.

13. Призначення автоматизованих систем і автоматизованих робочих місць у діяльності туристичного підприємства.

14. Функціональні можливості CRM-систем і їх використання для управління взаєминами зі споживачами.

15. Критерії вибору програмного забезпечення для автоматизації діяльності туристичного підприємства.

16. Призначення та функціональні можливості інформаційних систем автоматизації готельного й ресторанного бізнесу.

17. Особливості використання систем Front Office і Back Office та їх роль в організації обслуговування.

18. Використання інформаційних систем для персоналізації обслуговування та аналізу взаємодії зі споживачами.

19. Призначення та основні види автоматизованих систем бронювання туристичних послуг і послуг гостинності.

20. Функціональні відмінності та сфери використання систем GDS, CRS та інтернет-систем бронювання.

21. Використання цифрових платформ для бронювання послуг розміщення, туристичних послуг і столиків у закладах ресторанного господарства.

22. Призначення інформаційного забезпечення для оцінювання діяльності підприємств туризму та гостинності.

23. Основні індикатори й звітні показники інформаційних систем, що використовуються для оцінювання діяльності підприємств.

24. Використання даних інформаційних систем для аналізу результатів діяльності та обґрунтування управлінських рішень.

10. Навчально-методичне забезпечення

Освітній процес з дисципліни «Інформаційні системи і технології в туризмі та гостинності» забезпечений необхідними навчально-методичними матеріалами, що розміщені в Модульному середовищі для навчання MOODLE:

1. Курс «Інформаційні системи і технології в туризмі та гостинності» URL: https://msn.khmnu.edu.ua/course/view.php?id=9616

1.1 Конспект лекцій з навчального матеріалу дисципліни.

1.2 Тестові завдання поточних контролів.

1.3 Комплекти роздаткового матеріалу.

11. Рекомендована література

Основна

1. Азарова А. О., Юрчук Н. П., Муращенко О. Г. Інформаційні системи і технології. Частина 1: електронний навчальний посібник. Вінниця: ВНТУ, 2024. 152 с.
2. Андрейчук Ю. М., Мальська М. П., Дмитрук Р. Я. Інформаційні технології в туризмі, рекреації та готельно-ресторанному бізнесі: навчальний посібник. Львів; видавництво «Каравела», 2025. 284 с.
3. Влащенко, Н. М. Інноваційні технології в туризмі [Електронний ресурс] : навч. Посібник. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2022. 214 с.
4. Гуржій А. М., Возненко Л. І., Поворознюк Н. І., Самсонов В. В. Основи інформаційних технологій: навчальний посібник. Київ: Літера ЛТД, 2023. 288 с.
5. Джинджоян В.В., Тесленко Т.В., Горб К.М. Інноваційні технології в туризмі та гостинності : навчальний посібник. Київ: Видавництво «Каравела», 2022. 340 с.
6. Лисюк Т. В. Інноваційні технології в туризмі: навчальний посібник. Луцьк: ФОП Мажула Ю. М., 2025. 323 с.
7. 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. Київ: Ліра-К, 2022. 764 с.

Додаткова

8. Цепенда М. М., Бурка В. Й. Інформаційні системи, комунікації і технології у туристичній індустрії: навчальний посібник. Чернівці: Чернівец. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2024. 176 с.
9. Азарова А. О., Юрчук Н. П., Нікіфорова Л. О., Шиян А. А. Інформаційні системи та технології. Частина 2. Електронний навчальний посібник. Вінниця: ВНТУ, 2024. 158 с
10. Дітковська Л. А. Офісні інформаційні технології. Навчальний посібник. Київ: МНТУ, 2023. 25 с.
11. Shukla V. K., Verma A., Lacap J. P. G. (eds.). Artificial Intelligence for Smart Technology in the Hospitality and Tourism Industry. Apple Academic Press, 2024. 372 p.

Інтернет ресурси

12. Microsoft 365. URL: https://m365.cloud.microsoft/apps
13. Canva. URL: https://www.canva.com/
14. IT-tour. URL: https://www.ittour.com.ua/
15. SERVIO. URL: https://serviosoft.com/uk/
16. Amadeus. URL: https://amadeus.com/
17. Booking.com. URL: https://www.booking.com/
18. Google Maps. URL: https://maps.google.com/
19. Google Analytics. URL: https://analytics.google.com/
20. ChatGPT. URL: https://chatgpt.com/
21. Google Gemini. URL: https://gemini.google.com/
22. Microsoft Copilot. URL: https://copilot.microsoft.com/
23. Офіційний сайт Всесвітньої туристичної організації https://www.unwto.org/about-us
24. Офіційний сайт Національної туристичної організації України http://www.ntoukraine.org/
25. UGLA ERP. URL: https://ugla.ua/
26. Poster POS. URL: https://joinposter.com/ua
27. xPOS Ho.Re.Ca. System. URL: https://xpos.ua/ua/
28. Oracle Hospitality — MICROS Simphony та OPERA Cloud. URL: https://www.oracle.com/hospitality/
29. Cloudbeds. URL: https://www.cloudbeds.com/hotel-management-software/
30. Mews. URL: https://www.mews.com/en
31. SiteMinder. URL: https://www.siteminder.com/channel-manager/.

Інформаційні системи і технології в туризмі та гостинності

Тип (статус) дисципліни	Обов'язкова фахової підготовки
Освітній рівень	Перший (*бакалаврський)*
Мова викладання	Українська
Семестр	Другий
Кількість призначених кредитів ЄКТС	5
Форми здобуття освіти, для яких викладається дисципліна	Денна

Результати навчання. Студент, який успішно завершив вивчення дисципліни, повинен: *пояснювати* призначення, структуру, функції та основні види інформаційних систем і технологій, *визначати* їхню роль в інформаційному забезпеченні діяльності підприємств туризму та гостинності; *здійснювати* пошук, відбір, оброблення, систематизацію та представлення інформації з використанням офісних програм, інтернет-ресурсів і цифрових сервісів відповідно до завдань; *створювати й оформлювати* електронні документи, таблиці, презентації та рекламно-інформаційні матеріали для забезпечення діяльності туристичних підприємств; *використовувати* функціональні можливості інформаційних систем і програмних продуктів для автоматизації операційних процесів; *застосовувати* цифрові канали комунікації, інтернет-сервіси, системи бронювання та клієнтські інформаційні системи для організації взаємодії зі споживачами туристичних послуг; *використовувати* дані та звітні показники інформаційних систем для аналізу окремих аспектів діяльності підприємств туризму й гостинності, *порівнювати* можливості програмних продуктів та о*бґрунтовувати* їх вибір відповідно до визначених професійних завдань.

Зміст навчальної дисципліни. Основи інформаційних систем і технологій. Штучний інтелект та інтелектуальні інформаційні технології у сфері гостинності. Документаційне, комунікаційне та технічне забезпечення сучасного туристичного офісу. Інформаційне забезпечення туристичного бізнесу в мережі Інтернет. Особливості й структура інформаційних технологій у туризмі. Сучасні інформаційні технології у готельно-ресторанному бізнесі. Автоматизовані системи бронювання та резервування послуг гостинності.Використання CRM-систем у туристичній діяльності.Теоретичні основи інформаційного забезпечення оцінювання діяльності підприємств туризму та гостинності.

Пререквізити – ОЗП.04 Безпека життєдіяльності, охорона праці та екологічна безпека, ОЗП.05 Українська мова (за професійним спрямуванням), ОФП.01 Основи туризмознавства.

Постреквізити – ОФП.07 Туристичне обслуговування в готелях та ресторанах, ОФП.15 Менеджмент туристичної та рекреаційної діяльності, ОФП. 16 Діловодство туризму, ОФП.17 Туроперейтинг, ОФП.19 Маркетинг туризму та рекреації, ОФП.21 Інноваційні технології в туризмі та рекреації, ОФП. 22 Міжнародний туризм, ОФП.27 Кваліфікаційна робота.

Запланована навчальна діяльність: Мінімальний обсяг навчальних занять в одному кредиті ЄКТС навчальної дисципліни для першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за денною формою здобуття освіти становить 10 годин.

Форми (методи) навчання: лекції (з використанням методів проблемного навчання і візуалізації); практичні заняття (з використання методів комп'ютерного програмного забезпечення, практикумів), самостійна робота.

Форми оцінювання результатів навчання: усне опитування, тестовий контроль теоретичного матеріалу з теми.

Вид семестрового контролю: іспит

Навчальні ресурси:

1. Азарова А. О., Юрчук Н. П., Муращенко О. Г. Інформаційні системи і технології. Частина 1: електронний навчальний посібник. Вінниця: ВНТУ, 2024. 152 с.
2. Андрейчук Ю. М., Мальська М. П., Дмитрук Р. Я. Інформаційні технології в туризмі, рекреації та готельно-ресторанному бізнесі: навчальний посібник. Львів; видавництво «Каравела», 2025. 284 с.
3. Влащенко, Н. М. Інноваційні технології в туризмі [Електронний ресурс] : навч. Посібник. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2022. 214 с.
4. Гуржій А. М., Возненко Л. І., Поворознюк Н. І., Самсонов В. В. Основи інформаційних технологій: навчальний посібник. Київ: Літера ЛТД, 2023. 288 с.
5. Джинджоян В.В., Тесленко Т.В., Горб К.М. Інноваційні технології в туризмі та гостинності : навчальний посібник. Київ: Видавництво «Каравела», 2022. 340 с.
6. Лисюк Т. В. Інноваційні технології в туризмі: навчальний посібник. Луцьк: ФОП Мажула Ю. М., 2025. 323 с.
7. 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. Київ: Ліра-К, 2022. 764 с.
8. Модульне середовище. URL: https://msn.khmnu.edu.ua.

Викладач: канд. екон. наук Антошкова Н.А.