

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

СИЛАБУС

нормативного освітнього компонента

ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ І ТЕХНОЛОГІЇ В ТУРИЗМІ

| | |
|--------------------------------------|------------|
| підготовки | Бакалавр |
| спеціальності | 242 Туризм |
| освітньо-професійної програми | Туризм |

Силабус освітнього компонента «ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ І ТЕХНОЛОГІЇ В ТУРИЗМІ» підготовки бакалавра, галузі знань 24 Сфера послуг, спеціальності 242 Туризм, за освітньо-професійною програмою Туризм.

Розробник: Гринасюк Анастасія Русланівна, кандидат географічних наук, старший викладач кафедри туризму та готельного господарства.

Погоджено

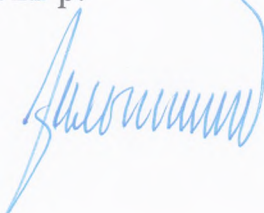
Гарант освітньо-професійної програми:



Ільїн Л. В.

Силабус освітнього компонента затверджено на засіданні кафедри туризму та готельного господарства протокол № 1 від 31 серпня 2022 р.

Завідувач кафедри:



Ільїн Л. В.

I. Опис освітнього компонента

| Найменування показників | Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна /освітньо- наукова/освітньо-творча програма, освітній рівень | Характеристика освітнього компонента |
|-----------------------------------|--|---|
| Денна форма навчання | Галузь знань: 24 Сфера обслуговування Спеціальність: 242 Туризм Освітньо-професійна програма: Туризм Освітній рівень: Бакалавр | Нормативна |
| Кількість годин/кредитів 240/8 | | Рік навчання 2023 |
| | | Семестр 2-ий |
| | | Лекції 34 год. |
| | | Практичні (семінарські) 86 год. Лабораторні ____ год. Індивідуальні ____ год. |
| | | Самостійна робота 104 год. |
| ІНДЗ: € | Консультації 16 год. | |
| | | Форма контролю: екзамен |
| Мова навчання | | українська |

II. Інформація про викладача (- ів)

ППП Гринасюк Анастасія Русланівна
 Науковий ступінь кандидат географічних наук
 Вчене звання _____
 Посада старший викладач кафедри туризму та готельного господарства
 Контактна інформація 0660892002, Hrynasiuk@vnu.edu.ua
 Дні занять <http://194.44.187.20/cgi-bin/timetable.cgi>

III. Опис освітнього компонента

Анотація курсу.

Як навчальна дисципліна «Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанній справі» вивчається студентами підготовки «Бакалавр» за освітньо-професійною програмою «Туризм» на першому курсі відповідно до стандартів підготовки фахівців спеціальності 242 Туризм.

Постреквізити дисципліни.

Основні положення навчальної дисципліни «Інформаційні системи і технології в туризмі» мають застосовуватися при вивченні дисциплін «Туроперейтинг», «Менеджмент туризму», «Маркетинг туризму», «Аналіз діяльності туристичного підприємства» за вибором здобувача вищої освіти.

Мета і завдання навчальної дисципліни.

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

Для досягнення мети необхідно виконати такі завдання:

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

Згідно освітньо-професійної програми студенти повинні *знати*:

- місце і роль інформаційних технологій і систем у сфері туризму;
- завдання та розвиток інформаційних технологій і систем в туризмі;
- технічне забезпечення управління інформаційними ресурсами на підприємствах туристичної галузі;
- Інтернет технології в туризмі (методи та засоби);
- основні системи бронювання готелів та квитків;
- структуру і модулі найпопулярніших інформаційних систем управління туристичним підприємством.

Згідно освітньо-професійної програми студенти повинні *вміти*:

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

Результати навчання (компетентності).

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

Загальні компетентності:

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

Фахові компетентності:

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

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

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

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

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

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

Результати навчання:

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

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

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

Структура навчальної дисципліни

| Назви змістових модулів і тем | Усього | Лек. | Практ. | Сам. роб. | Конс. | Форма контролю/ Бали |
|--|--------|------|--------|-----------|-------|----------------------|
| Змістовий модуль 1. Комп'ютерні інформаційні технології | | | | | | |

| | | | | | | |
|---|-----|----|----|----|---|-------|
| Тема 1. Комп'ютерні інформаційні технології обробки текстових даних | 23 | 2 | 10 | 10 | 1 | IPC/2 |
| Тема 2. Обробка табличної інформації в електронних таблицях | 24 | 2 | 10 | 10 | 2 | IPC/2 |
| Тема 3. Комп'ютерні технології підготовки презентацій | 24 | 2 | 10 | 10 | 2 | IPC/2 |
| Тема 4. Використання хмарних технологій Google Drive | 17 | 2 | 6 | 9 | 1 | IPC/1 |
| Тема 5. Захист персональних даних та безпека в Інтернеті | 16 | 2 | 4 | 10 | - | TP/1 |
| Разом за модулем 1 | 105 | 10 | 40 | 49 | 6 | 8 |
| Змістовий модуль 2. Інформаційні системи і технології в організації діяльності туристичних підприємств | | | | | | |
| Тема 6. Системи бронювання в туризмі | 12 | 2 | 4 | 4 | 2 | T /2 |
| Тема 7. Он-лайн туристичні агентства | 8 | 2 | 2 | 4 | - | T/2 |
| Тема 8. Інформаційне та програмне забезпечення туристичних підприємств | 8 | 2 | 2 | 4 | - | T/2 |
| Тема 9. Автоматизація діяльності туристичних фірм | 8 | 2 | 2 | 4 | - | T /2 |
| Тема. 10. CRM-системи в роботі туристичних підприємств | 25 | 2 | 14 | 7 | 2 | IPC/4 |
| Тема 11. Сучасні маркетингові технології в управлінні підприємствами в туризмі | 14 | 2 | 6 | 6 | - | IPC/2 |
| Тема 12. Основні принципи та засоби роботи SMM | 16 | 2 | 6 | 6 | 2 | IPC/2 |
| Тема 13. Автоматизовані інформаційні системи в транспорті | 8 | 2 | 2 | 4 | - | T/2 |
| Разом за модулем 4 | 99 | 16 | 38 | 39 | 6 | 22 |
| Змістовий модуль 3. Інформаційно-телекомунікаційні мережі в туризмі | | | | | | |
| Тема 14. Поняття електронної комерції | 10 | 2 | 2 | 4 | 2 | См/2 |
| Тема 15. Інтернет як засіб просування туристичних послуг | 10 | 2 | 2 | 4 | 2 | См/2 |
| Тема 16. Новітні технології туристичної індустрії | 8 | 2 | 2 | 4 | - | См/2 |
| Тема 17. Доступність інформації | 8 | 2 | 2 | 4 | - | TP/2 |
| Разом за модулем 5 | 36 | 8 | 8 | 16 | 4 | 8 |
| Види підсумкових робіт | | | | | | Бал |

| | | | | | | |
|----------------------------|-----|----|----|-----|----|--------|
| Модульна контрольна робота | | | | | | МКР/60 |
| ІНДЗ | | | | | | ІНДЗ/6 |
| Всього годин/Балів | 240 | 34 | 86 | 104 | 16 | 100 |

Методи контролю*: ДС – дискусія, ДБ – дебати, Т – тести, ТР – тренінг, РЗ/К – розв’язування задач/кейсів, ІНДЗ/ІРС – індивідуальне завдання/індивідуальна робота здобувача освіти, РМГ – робота в малих групах, МКР/КР – модульна контрольна робота/ контрольна робота, Р – реферат, а також аналітична записка, аналітичне есе, аналіз твору, СМ – семінар тощо.

Завдання для самостійного опрацювання.

Змістовий модуль 1. Комп’ютерні інформаційні технології.

Поняття про інформацію, інформаційні технології та інформаційні системи.
 Види інформаційних технологій в туризмі та готельно-ресторанній справі.
 Особливості використання інформаційних технологій Word.
 Технології: створення та редагування документів, використання редактора формул, побудова організованих діаграм.
 Автоматизація побудови типової форми документа.
 Особливості використання технологій Excel.
 Технології: побудови та форматування таблиць, створення графічних ефектів, побудова діаграм, побудова формул обчислення, створення електронних форм.
 Використання інформаційних технологій PowerPoint.
 Технології: створення презентацій з використанням шаблонів оформлення.
 Персональне інформаційне середовище.
 Використання хмарних технологій Google Drive.
 Захист персональних даних та безпека в Інтернеті.

Змістовий модуль 2. Інформаційні системи і технології в організації діяльності туристичних підприємств

Характеристики комп’ютерних систем бронювання й резервування.
 Комп’ютерні системи бронювання GDS.
 Історія створення Глобальних мереж дистрибуції.
 Система бронювання Amadeus.
 Системи бронювання Galileo і Worldspan (компанія Travelport).
 Система бронювання Sabre.
 Online Travel Agency.
 Priceline Group.
 Expedia.
 Технологія блокчейн в туризмі.
 Інформаційне та програмне забезпечення роботи з клієнтами. Вибір програмного забезпечення.
 Етапи автоматизації туристичного підприємства.
 Види програмного забезпечення та їх функції.
 Програмні модулі для автоматизації роботи туристичного підприємства.
 Enterprise Resource Planning System.
 Customer Relationship Management System.
 CRM-системи в роботі туристичного підприємства
 Налаштування CRM-системи для компанії.
 Робота з контактами, угодами, тунелями продажів, товарами.
 Використання CRM-системи від першого контакту з клієнтом до завершення угоди.
 Автоматизація комунікації з клієнтами: електронна пошта, телефонія, CRM-форми, відкриті канали зв’язку, чат-боти.

Автоматизація задач маркетингу туристичного підприємства.
Цифровий та CRM-маркетинг.
Засоби цифрового маркетингу.
Автоматизовані інформаційні системи в транспорті
Програмне забезпечення транспортних підприємств. Функції програмного забезпечення.
Змістовий модуль 3. Інформаційно-телекомунікаційні мережі в туризмі
Поняття електронної комерції.
Поняття електронного бізнесу.
Можливості електронної комерції.
Інтернет як засіб просування в туристичному підприємстві.
Класифікації та характеристика туристичних інтернет-ресурсів.
Основні напрямки використання Інтернету в туризмі.
Функціональні можливості Web-сайтів туристичних підприємств.
Мобільні додатки в сфері послуг.
Поняття «Big Data» та специфіка її застосування.
Віртуальна та доповнена реальність. Використання у туристичній галузі.
Доступність інформації для осіб з особливими потребами.
Зарубіжний досвід інформаційного забезпечення в туризмі

IV. Політика оцінювання

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

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

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

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

V. Підсумковий контроль

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

На іспит виносяться основні питання, типові та комплексні задачі, ситуації, завдання, що потребують творчої відповіді та уміння синтезувати отримані знання і застосовувати їх під час розв'язання практичних задач.

Перелік питань до екзамену

1. Поняття про інформацію, інформаційні технології та інформаційні системи.
2. Види інформаційних технологій в туризмі.
3. Особливості використання інформаційних технологій Word в роботі туристичного підприємства.
4. Особливості використання технологій Excel в роботі туристичного підприємства. Використання інформаційних технологій PowerPoint в роботі туристичного підприємства.
5. Захист персональних даних та безпека в Інтернеті.

6. Комп'ютерні системи бронювання GDS.
7. Історія створення Глобальних мереж дистрибуції.
8. Он-лайн туристичні агентства.
9. Програмні модулі для автоматизації роботи туристичного підприємства.
10. Етапи автоматизації туристичного підприємства.
11. CRM-системи в роботі туристичних підприємств.
12. Робота з контактами, угодами, тунелями продажів, товарами.
13. Використання CRM-системи від першого контакту з клієнтом до завершення угоди.
14. Автоматизація комунікації з клієнтами: електронна пошта, телефонія, CRM-форми, відкриті канали зв'язку, чат-боти.
15. Автоматизація задач маркетингу туристичних підприємств.
16. Цифровий та CRM-маркетинг.
17. Засоби цифрового маркетингу.
18. Автоматизовані інформаційні системи в транспорті.
19. Програмне забезпечення транспортних підприємств. Функції програмного забезпечення.
20. Поняття електронної комерції.
21. Поняття електронного бізнесу.
22. Інтернет як засіб просування в готельно-ресторанній справі.
23. Класифікації та характеристика туристичних Інтернет-ресурсів.
24. Основні напрямки використання Інтернету в готельно-ресторанній справі.
25. Функціональні можливості Web-сайтів підприємств готельно-ресторанного бізнесу.
26. Мобільні додатки в сфері послуг.
27. Поняття «Big Data» та специфіка її застосування.
28. Віртуальна та доповнена реальність. Використання у туристичній галузі
29. Доступність інформації для осіб з особливими потребами.
30. Зарубіжний досвід інформаційного забезпечення в туризмі.

VI. Шкала оцінювання

| Оцінка в балах | Лінгвістична оцінка | Оцінка за шкалою ECTS | |
|----------------|---------------------|-----------------------|--|
| | | оцінка | пояснення |
| 90–100 | Відмінно | A | відмінне виконання |
| 82–89 | Дуже добре | B | вище середнього рівня |
| 75–81 | Добре | C | загалом хороша робота |
| 67–74 | Задовільно | D | непогано |
| 60–66 | Достатньо | E | виконання відповідає мінімальним критеріям |
| 1–59 | Незадовільно | Fx | Необхідне перескладання |

VI. Рекомендована література та інтернет-ресурси

1. Гаврилов В. П. Інформаційні системи і технології в туризмі : навчальний посібник для студентів напряму підготовки 6.140103. ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2016. 168 с.

2. Гордієнко І. В. Інформаційні системи і технології в менеджменті : навч.-метод. посібник для самост. вивч. дисц. К.: КНЕУ, 2003. 259 с.
3. Гринасюк А. Р., Громко Л. С., Єрко І. В. Автоматизація комунікації з клієнтами за допомогою інформаційної CRM-системи Бітрікс24. Східна Європа: економіка, бізнес та управління. 2021. № 6 (33). С. 260–267 URL: <http://www.easterneurope-bm.in.ua/index.php/vipusk-33-2021>
4. Гринасюк А. Р. Організація викладання дисципліни «Інформаційні системи і технології в туризмі та готельно-ресторанній справі». Modern trends of scientific evelopment : матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції, 18–21 січня 2022 р., Ванкувер, Канада. С. 495–497. DOI: 10.46299/ISG.2022.II
5. Гужва В. М. Інформаційні системи і технології на підприємствах. К.: Вид-во КНЕУ, 2010.
6. Журавльова І. В., Чен Р. М. Інформаційні системи міжнародного бізнесу : навч. посібн. – Харків : Вид. ХНЕУ, 2006., 452 с.
7. Іванов В. Г., Карасюк В. В., Гвозденко М. В. Основи інформатики та обчислювальної техніки: підручник. Х. : Право, 2012. 312 с.
8. Карпенко С. Г., Іванов Є. О. Основи інформаційних систем і технологій : навч. посіб. К.: МАУП, 2012. 264 с.
9. Матвієнко О. В., Бородіна І. Л. Internet-технології: проектування Web-сторінки: Навч. посіб. К.: Центр навчальної літератури, 2016. 154 с.
10. Пінчук Н. С., Галузинський Г. П., Орленко Н. С. Інформаційні системи і технології в маркетингу : навч. посіб. – 2-ге вид. перероб. і доп. К. : КНЕУ, 2003. 352 с.
11. Плескач В. Л., Рогушина Ю. В., Кустова Н. П. Інформаційні технології та системи. К. : Книга, 2004. 519 с.
12. Ситник В. Ф. Системи підтримки прийняття рішень : навч. посібн. / В. Ф. Ситник. К. : КНЕУ, 2004. 614 с.
13. Скопень М. М. Комп'ютерні інформаційні технології в туризмі: Навч. посіб. К.: КОНДОР, 2017. 302 с.
14. Шило С. Г., Щербак Г. В., Огурцова К. В. Інформаційні системи та технології : навчальний посібник. Х. : Вид. ХНЕУ, 2013. 220 с.
15. Юринець В. Є., Юринець Р. В. Інформаційні системи управління персоналом, діловодства і документообігу : навч. посіб. Л. : Тріада плюс, 2008. 628 с