

# Київський національний лінгвістичний університет

## Кафедра психології, педагогіки і туризму

### СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

#### Інформаційні системи і технології в туризмі

<b>Рівень вищої освіти</b>	перший (бакалаврський)
<b>Спеціальність</b>	242 Туризм
<b>Освітня програма</b>	Туристичне обслуговування
<b>Форма здобуття освіти</b>	денна
<b>Статус дисципліни</b>	нормативна
<b>Мова викладання</b>	українська
<b>Семестр</b>	7
<b>Обсяг дисципліни</b>	кредити – 3 загальний обсяг годин – 90 аудиторна робота – 36 год., у т. ч.: <ul style="list-style-type: none"><li>- лекції – 20 год.,</li><li>- семінарські заняття – 16 год.,</li><li>- самостійна робота – 54 год.</li></ul>
<b>Форма контролю</b>	іспит
<b>Пререквізити</b>	знати роль та значення інформації для індустрії туризму і гостинності; уміти вільно оперувати понятійно-категоріальним апаратом туризму, працювати з різними джерелами інформації та статистичних даних; володіти елементарними навичками роботи з комп'ютерною технікою з метою збору і аналізу інформації для презентації результатів своєї роботи.
<b>Постреквізити</b>	знання, отримані у процесі вивчення дисципліни «Інформаційні системи і технології в туризмі», можуть бути використані під час вивчення базових туризмознавчих дисциплін, зокрема таких, як: «Туроперейтинг», «Світовий ринок послуг в індустрії туризму та гостинності» та ін.
<b>Викладач</b>	КУЧАЙ Оксана Василівна, кандидат економічних наук
<b>Контактна інформація</b>	e-mail: oksana.kuchai@knlu.edu.ua
<b>Дні занять</b>	згідно розкладу занять
<b>Консультації</b>	згідно графіку консультацій

## **ЗАГАЛЬНИЙ ОПИС ЗМІСТУ ДИСЦИПЛІНИ**

Мета дисципліни «Інформаційні системи і технології в туризмі» полягає у формуванні необхідних теоретичних знань та умінь щодо побудови сучасних інформаційних систем, їх раціонального використання, набуття практичних навичок роботи у спеціалізованому програмному забезпеченні, а також упровадження сучасних інформаційних технологій у практичну туристичну діяльність.

Предметом вивчення є внутрішня та зовнішня інформація, що використовується для управління підприємствами туристичного та готельно-ресторанного бізнесу.

Завданням дисципліни є теоретична та практична підготовка здобувачів вищої освіти з питань набуття глибоких і систематизованих знань про основні комп'ютерні офісні системи і технології оброблення даних та прикладні програми з формування, просування і реалізації туристського продукту, автоматизованих систем бронювання і резервування, систем автоматизації управління готельним і ресторанным бізнесом.

## **ЦІЛІ НАВЧАННЯ**

Засвоєння навчальної дисципліни «Інформаційні системи і технології в туризмі» передбачає формування таких компетентностей: 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; здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу; здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел; здатність працювати в міжнародному контексті; навички використання інформаційних та комунікаційних технологій; вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми; навички міжособистісної взаємодії; здатність планувати та управляти часом; знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності; здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях; здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління; розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного); здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту; розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем; здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних форс-мажорних обставинах; здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, вміння презентувати туристичний інформаційний матеріал; здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку; здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, вміння

забезпечувати з ними ефективні комунікації; здатність діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства; здатність працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом туристичного бізнесу.

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач повинен знати теоретичні основи сучасних офісних систем і технологій; основні принципи організації сучасних інформаційних технологій; основи алгоритми роботи інформаційних систем і технологій в туристичній сфері; основні інформаційні процеси туристичного ринку; уміти застосовувати офісні інформаційні технології на платформах Word, Excel, Power Point, Publisher, СУБД Access для оптимізації здійснення туристичної діяльності; орієнтуватися в питаннях створення і розміщення матеріалів у глобальній мережі Інтернет; здійснювати пошук інформаційних систем і технологій, які можуть бути використані для збільшення ефективності діяльності підприємств туристичного і готельно-ресторанного бізнесу; користуватися сучасними інформаційними системами для здійснення резервування та бронювання через глобальну мережу Інтернет. Володіти елементарними навичками роботи з науковою літературою та матеріалами періодичних видань; користуватися базовою термінологією з дисципліни; технічними елементами відкритого програмного забезпечення, що встановлене на ПК.

## ПОЛІТИКА КУРСУ

Під час вивчення дисципліни «Інформаційні системи і технології в туризмі» здобувачі вищої освіти мають відвідувати лекційні та семінарські заняття, вчасно виконувати всі види робіт, що передбачені робочою програмою навчальної дисципліни. Відпрацювання занять, пропущених через поважні причини, відбувається під час консультацій. У разі здачі завдань (практичні роботи, індивідуальні завдання) після встановленого строку, кількість балів за їх виконання зменшується (з мах 5 б. ставиться лише 4).

Під час виконання завдань здобувачі повинні обов'язково дотримуватися принципів академічної доброчесності, а саме: самостійно виконувати всі види завдань та форми контролю; посилатися на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; надавати достовірну інформацію про використані методики досліджень і джерела інформації, результати власної навчальної діяльності.

## ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН

**Тема 1. Сутність та особливості використання інформаційних технологій в туризмі.** Сутність інформаційних систем і технологій. Структура інформаційних систем, поняття і класифікація інформаційних технологій. Нові інформаційні технології в туризмі, готельному і ресторанному бізнесі. Інформація і інформаційні сфера туризму. Складові інформаційної сфери туризму.

**Тема 2. Особливості використання інформаційних технологій в текстовому процесорі Word.** Загальна характеристика пакету Microsoft

Office. Основні елементи інтерфейсу користувача та механізм зміни інтерфейсу. Основні узагальнені інформаційні технології (функції). Автоматизація оброблення первинних документів. Програмування в середовищі Word.

**Тема 3. Особливості комп'ютерних інформаційних технологій в табличному процесорі Excel.** Основа додатка Excel. Основні параметри Microsoft Excel. Механізм зміни інтерфейсу. Функції додатка Excel. Програмування в середовищі Excel.

**Тема 4. Комп'ютерні інформаційні технології на базі СУБД Access.** Основні елементи інтерфейсу Access. Основні функції СУБД Access. Процес створення реляційних таблиць. Побудова запитів. Діалогові електронні форми. Звіти. Програмування у середовищі СУБД Access.

**Тема 5. Комп'ютерні технології на базі презентацій PowerPoint.** Пакет підготовки презентацій PowerPoint. Класифікація основних інформаційних технологій, які використовуються в середовищі пакета підготовки PowerPoint. Технологічні етапи створення презентацій. Послідовність команд та дій реалізації технології PowerPoint.

**Тема 6. Технології використання Інтернет в туризмі.** Інтернет технології у рекреаційно-туристській діяльності. Основні етапи використання мережі Інтернет в туристичному бізнесі. Пошукові системи інтернету. Класифікація сайтів які відносяться до сфери туризму. Технології інтернету у резервуванні та бронюванні послуг. Технології електронної пошти.

**Тема 7. Інформаційні системи і технології з дослідження туристичного ринку.** Зміст і структура інформаційної системи з дослідження ринку та попиту. Сутність маркетингових функцій. Маркетингові дослідження з використанням інформаційних технологій. Удосконалення туристичного продукту. Технології оброблення даних щодо аналізу споживачів і конкурентів. Механізм залучення інформаційних технологій в процес розробки програми туру. Технології прогнозування попиту надання туристичних послуг.

**Тема 8. Спеціальне програмне забезпечення для комплексної автоматизації туристичних послуг.** Програмне забезпечення туристичних послуг. Типові програмні комплекси. Основні режими типових програмних комплексів.

**Тема 9. Сучасні системи електронного резервування та бронювання в туризмі.** Виникнення основних систем бронювання. Основні глобальні дистрибуторні системи бронювання. Основні централізовані системи бронювання. Загальна характеристика систем. Основи роботи з системами. Допоміжні команди.

**Тема 10. Моделювання системи основних заходів у туристичній сфері.** Методика імітаційного моделювання системи інформаційного

забезпечення туристичного заходу. Система інформаційного забезпечення туристських заходів. Основні модулі обробки інформації.

### **ВИДИ ЗАНЯТЬ, ФОРМИ ТА МЕТОДИ НАВЧАННЯ**

Передбачені лекційні та семінарські заняття, виконання самостійної роботи та її захист. Форма підсумкового контролю – іспит.

Під час навчання використовуються пояснювально-ілюстративний, репродуктивний, частково-пошуковий, діалогово-комунікаційний, самонавчання, комп'ютерний, Веб-технології. Семінарські заняття передбачають усне поточне опитування під час аудиторних занять, лабораторні роботи, перевірка індивідуальних завдань (презентацій), письмова модульна контрольна робота. Самостійна робота включає у себе вивчення теоретичних питань, що стосуються тем лекційних занять за рекомендованою літературою, виконання індивідуальних завдань з метою закріплення теоретичного матеріалу. Однією з умов виконання індивідуальних завдань є дотримання принципів академічної доброчесності.

### **СИСТЕМА ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ**

Система модульно-рейтингового контролю результатів навчання здобувачів вищої освіти має таку структуру:

<b>№ з/п</b>	<b>Форма підсумкового контролю</b>	<b>Види навчальної діяльності здобувача</b>	<b>Максимальна кількість балів</b>
1.	Передбачений підсумковий контроль – іспит	1.Аудиторна та самостійна робота	<b>50</b>
		2. Модульна контрольна робота (МКР)	<b>20</b>
		3. Іспит	<b>30</b>
		<b>Разом</b>	<b>100</b>

Поточне оцінювання всіх видів навчальної діяльності здобувача (аудиторна робота та самостійна робота) здійснюється в національній 4-бальній шкалі – «відмінно» («5»), «добре» («4»), «задовільно» («3»). Невиконання завдань самостійної роботи, невідвідування семінарських та практичних занять позначаються «0».

### **Критерії оцінювання аудиторної роботи**

<b>№ п/п</b>	<b>Види навчальної діяльності</b>	<b>Оцінка</b>	<b>Критерії оцінки</b>
--------------	-----------------------------------	---------------	------------------------

1.	Відповідь на основні питання, передбачені темою семінару.	5	Правильна, ґрунтовна, повна відповідь, творче висвітлення проблем. Демонстрація самостійного знаходження відповіді на проблемні запитання, спираючись на лекційний матеріал та додаткову літературу; вміння аналізувати, робити власні висновки; здатність встановлювати міжтематичні та міжпредметні зв'язки.
		4	Відповідь правильна, але недостатньо повна, розгорнута та ґрунтовна. На проблемні запитання здобувач знаходить відповідь за допомогою викладача, спираючись переважно на лекційний матеріал без застосування додаткової літератури.
		3	Відповідь поверхнева з порушенням логіки, не аргументована. Здобувач, формулюючи відповідь на питання, репродуктивно відбиває зміст лекційного матеріалу, допускає помилки у визначенні понять та категорій, не здатний знайти відповідь на проблемні запитання, чи вирішити проблемні завдання.
		2	Відповідь неправильна. Здобувач демонструє нездатність розкрити питання семінару, допускає багато суттєвих помилок у визначенні понять та категорій.
2.	Доповнення, відповіді на проблемні питання, виконання практичних завдань тощо.	5	Максимально висока активність, що свідчить про всебічну обізнаність матеріалу, систематичну підготовку до занять на основі опрацювання лекційного матеріалу та додаткової літератури.
		4	Висока активність, що свідчить про обізнаність матеріалу. Доповнення підтверджують систематичну підготовку здобувача, але виявляють його репродуктивні, а не узагальнення, власні судження тощо.

		3	Середня активність, що свідчить про недостатню обізнаність матеріалу. Здобувач дає відповіді на запитання поверхнево, допускає помилки у визначенні понять та категорій.
		2	Низька активність, що свідчить про не володіння матеріалом.
3.	Експрес-контроль (робота на занятті протягом 10-15 хв.: поточна письмова контрольна робота (тест), вибіркоче опитування, написання есе та ін.)	5	Повна відповідь за критеріями конкретного виду роботи.
		4	Недостатньо повна відповідь за критеріями конкретного виду роботи.
		3	Поверхнева з порушенням логіки, не аргументована.
		2	Незадовільна відповідь за критеріями конкретного виду роботи.

### Критерії оцінювання самостійної роботи

Робота виконана правильно, творчо і самостійно, демонструє належний рівень знань та сформованість практичних навичок; оформлена згідно вимог, які висуваються для даного типу завдань.	«відмінно»
Робота виконана самостійно, містить несуттєві помилки, демонструє належний рівень знань сформованість практичних навичок; оформлена згідно вимог, які висуваються для даного типу завдань.	«добре»
Робота виконана, але містить помилки, демонструє недостатній рівень знань та недостатню сформованість практичних навичок; оформлення роботи не в повній мірі відповідає вимогам, що висуваються для даного типу завдань.	«задовільно»
Виконана робота не відповідає вимогам, які вказані вище як критерії для виставлення позитивної оцінки.	«незадовільно»

У кінці вивчення навчального матеріалу напередодні заліково-екзаменаційної сесії викладач виставляє одну оцінку за аудиторну та самостійну роботу здобувача як середнє арифметичне значення усіх поточних оцінок за ці види робіт з округленням до десятої частки. Цю оцінку викладач трансформує в рейтинговий бал за роботу протягом семестру шляхом помноження на 10. Таким чином, **максимальний рейтинговий бал за роботу протягом семестру становить 50.**

### Критерії оцінювання модульної контрольної роботи

Види завдань	Кількість балів	Критерії оцінки
--------------	-----------------	-----------------

Тестові питання (має 10 б.)	10	Всього 10 тестових завдань, кожна правильна відповідь – 1 бал.
Питання (завдання) алгоритмічного рівня (має 4 б.)	4	відповідь повна, логічна, послідовна. Здобувач демонструє відмінне знання фактологічного матеріалу, досконало орієнтується у змісті питання;
	3	відповідь у цілому правильна, проте недостатньо повна та змістовна;
	1 – 2	відповідь неповна, поверхнева, із суттєвими помилками та неточностями;
	0	відповідь відсутня або повністю не відповідає змісту питання.
Питання (завдання) творчого рівня (має 6 б.)	6	відповідь вичерпна, змістовна, логічна та послідовна, містить самостійні судження та демонструє здатність творчого розв'язання поставлених завдань; здобувач вільно оперує поняттями та термінологією, аргументовано доводить власну точку зору;
	5	відповідь правильна, змістовна, послідовна, але містить недоліки та неточності у розв'язанні завдань; здобувач демонструє недостатнє обґрунтування власної точки зору;
	3 – 4	відповідь неповна, схематична, є неточності та помилки у викладенні матеріалу, рівень самостійності суджень недостатній;
	1 – 2	відповідь поверхнева, нелогічна, містить суттєві помилки та неточності, рівень самостійності суджень низький;
	0	відповідь відсутня або не відповідає змісту питання.
<b>Разом</b>	<b>20 балів</b>	

**Семестровий рейтинговий бал** є сумою рейтингового бала за роботу протягом семестру і рейтингового бала за модульну контрольну роботу.

Здобувачам, які мають семестровий рейтинговий бал з дисципліни 63 – 70, за рішенням кафедри може бути виставлена підсумкова оцінка за дисципліну за національною шкалою «відмінно», за шкалою ЄКТС – А. Підсумковий рейтинговий бал виставляється шляхом додавання до семестрового рейтингового бала здобувача 30 балів.

**Іспит відбувається в усній формі.**



Максимальний екзаменаційний бал становить **30**. Викладач оцінює відповідь здобувача на іспиті за 4-бальною шкалою. Отримана оцінка трансформується в **екзаменаційний рейтинговий бал** у такий спосіб:

- «**відмінно**» – 30 балів;
- «**добре**» – 23 бали;
- «**задовільно**» – 18 балів;
- «**незадовільно**» – 0 балів.

### **Критерії оцінювання відповіді здобувача на іспиті**

повна і правильна відповідь на всі питання екзаменаційного білета, здобувач демонструє знання фактологічного матеріалу, основних теоретичних питань курсу, вичерпно відповідає на додаткові запитання викладача, творчо застосовує теоретичний апарат дисципліни.	«відмінно»
в цілому правильна відповідь на питання екзаменаційного білета, здобувач вміє робити аналіз і висновки, але на додаткові запитання викладача відповідає з деякими неточностями та недоліками.	«добре»
поверхнева відповідь на питання екзаменаційного білета, здобувач припускається помилок при висвітленні фактологічного матеріалу, частково знає відповідь на запропоновані питання і демонструє наявність окремих елементів самостійного мислення.	«задовільно»
відсутність будь-якої відповіді на теоретичні запитання внаслідок незнання програмного матеріалу.	«незадовільно»

Підсумкова оцінка за вивчення дисципліни виставляється за підсумковим рейтинговим балом (сума семестрового рейтингового бала та екзаменаційного бала) за таблицею:

<b>Підсумковий рейтинговий бал</b>	<b>Оцінка за шкалою ЄКТС</b>	<b>Підсумкова оцінка за дисципліну за національною шкалою</b>
90 – 100	A	<b>відмінно</b>
82 – 89	B	<b>добре</b>
75 – 81	C	
66 – 74	D	<b>задовільно</b>
60 – 65	E	
0 – 59	FX	<b>незадовільно</b> з можливістю повторного складання

Якщо здобувач на іспиті з дисципліни, з якої він мав семестровий рейтинговий бал **менше 42 балів**, отримує **позитивну** екзаменаційну оцінку («відмінно» («5»), «добре» («4»), «задовільно» («3»)), то йому виставляється

підсумкова оцінка з дисципліни за національною шкалою **лише «задовільно»**, за шкалою ЄКТС – **Е**, а в екзаменаційній відомості в графі «Підсумковий рейтинговий бал» ставиться **60 балів**.

## РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА

### Базова література

1. Артеменко О., Сукач М., Хрущ Л., Скопень М., Будя О. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі. Підручник. К. : Ліра-К, 2018. 300.
2. Білогурова Г.В. Конспект лекцій з курсу «Інформаційні системи і технології в туризмі» (для студентів 3 курсу денної та заочної форм навчання напряму 6.140103 - Туризм) / Г.В. Булогурова; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова. – Харків: ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2016. – 49 с.
3. Влащенко Н. М. Інноваційні технології у ресторанному, готельному господарстві та туризмі : навч. посібник; Харків. нац. ун-т міськ. госпва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2018. 373 с.
4. Гаврилов В.П. Інформаційні системи і технології в менеджменті: навч.-метод. посібн. для самост. вивч. дисц. 2-ге вид., перероб. і доп. Київ: КНЕУ, 2003. 259 с.
5. Гуць В. С. Технологічне устаткування готелів, готельних комплексів : підручник / В. С. Гуць, О .А. Коваль, В. А. Русавська. Київ : Видавництво Ліра-К, 2019. 568 с.
6. Гужева В.М. Інформаційні системи і технології на підприємствах: навч. посіб. Київ: КНЕУ, 2001. 400с.
7. Журавльова І. В. Інформаційні системи міжнародного бізнесу : навч. посібн. ХНЕУ, 2006. – 452 с.

### Додаткова література

1. Гуляєв В.Г. Нові інформаційні технології в туризмі: Учб. посібник. – М.: Пріор, 2005.–144 с.
2. Білогурова Г.В. Конспект лекцій з курсу «Інформаційні системи і технології в туризмі» (для студентів 3 курсу денної та заочної форм навчання напряму 6.140103 - Туризм) / Г.В. Булогурова; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова. – Харків: ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2016. – 49 с.
3. Перспективи розвитку туризму в Україні та світі: управління, технології, моделі: колективна монографія. Видання п'яте / за наук. ред. проф. Матвійчук Л.Ю. Луцьк: ІВВ Луцького НТУ, 2019. 320 с.
4. Скопень М.М. Комп'ютерні інформаційні технології в туризмі: Навчальний посібник. – К.: КОНДОР, 2005. – 302 с. 5. Скопень М.М.

- Практикум з дисципліни "Інформатика та комп'ютерна техніка" / М.М. Скопень; відп за випуск Л.Ф. Мараховський. – К.: КІТЕП, 2000. – 172 с.
5. Інформаційні технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: підручник / За ред. д.т.н. Сукача. – К.: Видавництво Ліра-К, 2017. – 768 с.

### **Інформаційні ресурси**

1. Кабінет Міністрів України. [URL:http://www.kmu.gov.ua/](http://www.kmu.gov.ua/)
2. Законодавство України [URL:http://www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)
3. Державний комітет статистики України [URL:http://www.ukrstat.gov.ua](http://www.ukrstat.gov.ua)
4. Tourism Statistics. URL: <https://www.e-unwto.org/toc/unwtotfb/current>
5. UNWTO Tourism Highlights. [URL:http://www.e-unwto.org/](http://www.e-unwto.org/)
6. Sabre: <https://www.sabre.com/>