


**ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ  
«УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА»**

**Факультет суспільних і прикладних наук**

**Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи**

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

**Проректор з методичної роботи**

 Ярослав ШТАНЬКО

«30»  2024 р.

**«ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ  
ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ»**

**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

Галузь знань:	24 Сфера обслуговування
Спеціальність:	242 Туризм
Освітньо-професійна (освітньо-наукова) програма:	Економіка та організація туристичної діяльності
Освітній рівень:	перший (бакалаврський)
Статус дисципліни:	обов'язкова
Мова викладання, навчання та оцінювання:	українська

РОЗРОБНИК:

кандидат географічних наук,  
доцент кафедри туризму та  
готельно-ресторанної справи



Микола ДЕПУТАТ

ЗАТВЕРДЖЕНО:

на засіданні кафедри туризму та  
готельно-ресторанної справи  
протокол № 1 від 26 серпня 2024 р.  
В. о. завідувача кафедри



Христина ТЕРЛЕЦЬКА

УЗГОДЖЕНО:

Гарант ОПП



Христина ТЕРЛЕЦЬКА

СХВАЛЕНО:

на засіданні Науково-методичної ради, протокол №1 від 30 серпня 2024 р.

e-mail	<a href="mailto:mykola.m.deputat@ukd.edu.ua">mykola.m.deputat@ukd.edu.ua</a>
Номер аудиторії чи кафедри	Кафедра готельно-ресторанної справи та туризму
Посилання на сайт	<a href="#">Микола Депутат</a>
Сторінка курсу в СДО	«Інформаційно-комунікаційне забезпечення туристичної діяльності»

## ВСТУП

### Анотація навчальної дисципліни

#### «Інформаційно-комунікаційне забезпечення туристичної діяльності»

**Мета дисципліни:** є підготовка сучасних кваліфікованих фахівців в галузі туризму, зокрема роботі з інформаційно-комунікаційними засобами в туристичній сфері.

**Завдання дисципліни:**

- вивчення ролі інформаційного забезпечення туристичної діяльності.;
- вивчення мультимедійних технологій в туризмі, програм автоматизації туристичних підприємств;
- аналіз інтернет-сайтів туристичних операторів та просування туристичного продукту засобами ІТ;
- вивчення інформаційної складової організації туристичної діяльності;

**Предмет дисципліни** – інформаційно-комунікаційні технології в туристичній сфері

У результаті вивчення навчальної дисципліни «Інформаційно-комунікаційне забезпечення туристичної діяльності»

студенти повинні **знати:**

1. категоріально-понятійний апарат дисципліни;
2. документальне оформлення та бронювання турів;
3. комп'ютерні програми, що використовують менеджери в туристичних фірмах;
4. роботу туристично-інформаційних центрів;

Студенти повинні **вміти:**

1. використовувати сучасні інформаційні технології, комп'ютерні програми автоматизації туристичного підприємства,
2. користуватись сучасними системами бронювання турів;
3. оформлювати заявки, документальне підтвердження туру;
4. аналізувати сайти провідних туроператорів України;
5. використовувати соціальні мережі в роботі туристичної фірми, просування турів;
6. розробляти та презентувати туристичний продукт, віртуальні екскурсії

**Компетентності та результати навчання, яких набувають здобувачі освіти внаслідок вивчення навчальної дисципліни (шифри та зміст компетентностей та програмних результатів навчання вказано відповідно до ОПП «Економіка та організація туристичної діяльності» (2022/2023).**

<b>Назва та шифр компетентності</b>	<b>Результати навчання</b>
<b>К08.</b> Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій	<b>ПР07.</b> Розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт.
<b>К21.</b> Здатність розробляти,просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту	<b>ПР09.</b> Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.
<b>К24.</b> Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал	
<b>К25.</b> Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку	

**ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ  
«Інформаційно-комунікаційне забезпечення туристичної діяльності»**

<b>Курс</b>	3		
<b>Семестр</b>	6		
<b>Кількість кредитів ЄКТС/годин</b>	3	90	90
<b>Аудиторні навчальні заняття</b>	лекції	28	6
	семінарські	28	8
<b>Самостійна робота</b>	34		76
<b>Форма підсумкового контролю</b>	залік		

**Структурно-логічна схема вивчення навчальної дисципліни**

<b>Пререквізити</b>	<b>Постреквізити</b>
Інформаційно-комунікаційні технології	
Технології туристичної діяльності	

# ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

## Перелік тем лекційного матеріалу (28 год.)

### **Тема 1. Роль інформаційного забезпечення туристичної діяльності (2 год.)**

Предмет і зміст навчальної дисципліни. Поняття інформації та її ролі в сучасному світі. ІТ технології в туризмі. Digital tourism.

*Самостійна робота: діяльність туристично-інформаційних центрів. Інформаційні технології в діяльності туристичної компанії.*

### **Тема 2. Основні програми автоматизації для туристичних агентств (4 год.)**

Програма «CRM – Мої туристи». Програма All-Inclusive CRM. Програма CRM Travels. Туристичні сканери та особливості їхнього використання: Skyscanner, Momondo.

*Самостійна робота: самотур. IT-тур*

### **Тема 3. Підбір туру на сайтах туроператорів (10 год.)**

Основні туроператори на ринку України. Специфіка їх сайтів. Бронювання пакетних турів на сайтах туроператорів. Специфіка, особливості бронювання турів на прикладі країн масових напрямків: курорти і готельна база Єгипту, Туреччини тощо. Туристичні скорочення та їх використання при бронюванні пакетних турів. Туристичний калькулятор. Overbooking. Тури з SPO. Послідовність підбору туру. Бронювання турів на сайтах туроператорів.

*Самостійна робота: оформлення документів on-line. Підбір туру за допомогою туристичних агрегаторів*

### **Тема 4. Просування туристичного продукту. Комунікаційне забезпечення роботи з туристами (6 год.)**

Види інформаційно-комунікаційних технологій для просування туристичного продукту. Соціальні медіа як канал маркетингових комунікацій в туризмі. Особливості застосування соціальних медіа для просування туристичного бізнесу. Вебінари в системі туристичного бізнесу. Діловий етикет в туристичному бізнесі.

*Самостійна робота: Ораторське мистецтво у роботі менеджера туризму. Невербальні прийоми комунікації. Мімічний вираз обличчя. Мова погляду*

### **Тема 5. Реклама туризму в Інтернеті. Інформаційний маркетинг і перспективи розвитку електронної торгівлі (2 год.)**

Огляд можливостей реклами в Інтернет. Контекстна, банерна, мультимедійна реклама в Інтернеті. Технологія розсилання й прийому кореспонденції в Інтернеті

*Самостійна робота: маркетинг туристичного підприємства. Роль соціальних мереж в просуванні туристичного продукту.*

### **Тема 6. Документаційне, комунікаційне та програмне забезпечення сучасного туристичного офісу (4 год.)**

Документаційне забезпечення туристичного офісу. Технічні засоби комунікаційного забезпечення туристичного офісу. Програмне забезпечення сучасного туристичного офісу

*Самостійна робота: договір між туроператором та турагентом. Договір на туристичне обслуговування між туристом та турагентом.*

### **Зміст семінарських занять**

**Тема 1.** Об'єкт, предмет, методи та функції інформаційно-комунікаційного забезпечення в туризмі (2 год.)

**Тема 2.** Робота із програмами «CRM – Мої туристи», All-Inclusive CRM, Travels, Skyscanner, Momondo. Самотур. IT-тур (4 год.)

**Тема 3.** Специфіка, особливості бронювання турів на прикладі країн масових напрямків: курорти і готельна база Єгипту, Туреччини. Туристичний калькулятор. (10 год.)

**Тема 4.** Особливості застосування соціальних медіа для просування туристичного бізнесу. Вебінари в системі туристичного бізнесу. (6 год.)

**Тема 5.** Контекстна, банерна, мультимедійна реклама в Інтернеті. Технологія розсилання й прийому кореспонденції в Інтернеті (2 год.)

**Тема 6.** Програмне забезпечення сучасного туристичного офісу. (4 год.)

### **Зміст самостійної роботи студентів**

#### **Розподіл годин, виділених на вивчення дисципліни**

#### **«Інформаційно-комунікаційне забезпечення туристичної діяльності»**

<b>Найменування видів робіт</b>	<b>Розподіл годин</b>	
	<b>денна форма</b>	<b>заочна форма</b>
Самостійна робота, год, у т.ч.:	34	76
Опрацювання матеріалу, викладеного на лекціях	10	20
Підготовка до практичних занять та контрольних заходів	10	-
Підготовка звітів з практичних робіт	-	-
Підготовка до поточного контролю	4	32
Опрацювання матеріалу, винесеного на самостійне вивчення	10	24

# ПОЛІТИКА КУРСУ

Коротко, з покликанням на відповідну нормативну базу УКД, висвітлити питання

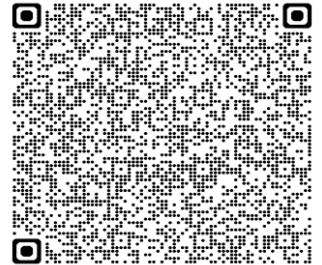
## **1) щодо системи поточного і підсумкового контролю**

Організація поточного та підсумкового семестрового контролю знань студентів, проведення практик та атестації, переведення показників академічної успішності за 100-бальною шкалою в систему оцінок за національною шкалою здійснюється згідно з “Положенням про систему поточного і підсумкового контролю, оцінювання знань та визначення рейтингу здобувачів освіти”. Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#).

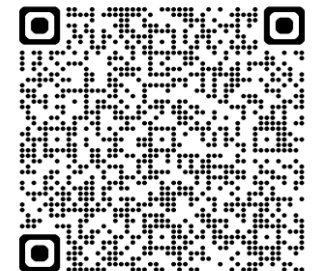


## **2) щодо оскарження результатів контрольних заходів**

Здобувачі вищої освіти мають право на оскарження оцінки з дисципліни отриманої під час контрольних заходів. Апеляція здійснюється відповідно до «Положення про політику та врегулювання конфліктних ситуацій». Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#).

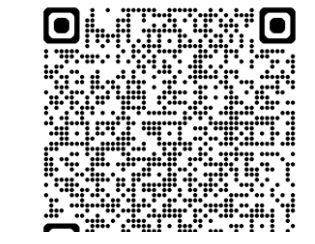


**3) щодо відпрацювання пропущених занять** Згідно “Положення про організацію освітнього процесу” здобувач допускається до семестрового контролю з конкретної навчальної дисципліни (семестрового екзамену, диференційованого заліку), якщо він виконав усі види робіт, передбачені на семестр навчальним планом та силабусом/робочою програмою навчальної дисципліни, підтвердив опанування на мінімальному рівні результатів навчання (отримав  $\geq 35$  бали), відпрацював визначені індивідуальним навчальним планом всі лекційні, практичні, семінарські та лабораторні заняття, на яких він був відсутній. Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#).



## **4) щодо дотримання академічної доброчесності**

“Положення про академічну доброчесність” закріплює моральні принципи, норми та правила етичної поведінки, позитивного, сприятливого, доброчесного освітнього і наукового середовища, професійної діяльності та професійного спілкування спільноти Університету, викладання та провадження наукової (творчої) діяльності з метою забезпечення довіри до результатів навчання. Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#).



## **5) щодо використання штучного інтелекту**

“Положення про академічну доброчесність” визначає політику щодо використання технічних засобів на основі штучного інтелекту в освітньому процесі. Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#). “Положення про систему запобігання та виявлення академічного плагіату, самоплагіату, фабрикації та фальсифікації академічних творів” містить рекомендації щодо використання в академічних текстах генераторів на основі штучного інтелекту. Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#).



## **6) щодо використання технічних засобів в аудиторії та правила комунікації**

Використання мобільних телефонів, планшетів та інших гаджетів під час лекційних та практичних занять дозволяється виключно у навчальних цілях (для уточнення певних даних, перевірки правопису, отримання довідкової інформації тощо). На гаджетах повинен бути активований режим «без звуку» до початку заняття. Під час занять заборонено надсилання текстових повідомлень, прослуховування музики, перевірка електронної пошти, соціальних мереж тощо, окрім виробничої необхідності. Під час виконання заходів контролю використання гаджетів заборонено (за винятком, коли це передбачено умовами його проведення). У разі порушення цієї заборони результат анулюється без права перескладання. Комунікація відбувається через електронну пошту і сторінку дисципліни в Moodle.



## МЕТОДИ НАВЧАННЯ

При вивченні дисципліни застосовується комплекс методів для організації навчання студентів з метою розвитку їх логічного та абстрактного мислення, творчих здібностей, підвищення мотивації до навчання та формування особистості майбутнього фахівця в галузі 24 «Сфера обслуговування»

Програмний результат навчання	Метод навчання	Метод оцінювання
<b>ПРО7.</b> Розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт.	розповідь, пояснення, демонстрація, семінарські заняття	використання комп'ютерних засобів, презентація.
<b>ПРО9.</b> Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.	навчальні дискусії, проблемно-пошукові методи.	усні перевірки самостійної роботи студентів

## ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Вид	Зміст	% від загальної оцінки	Бал	
			min	max
Поточні контрольні заходи	всього	60	35	60
Підсумкові контрольні заходи	екзамен	40	24	40
Всього:	-	100	60	100

Процедура проведення контрольних заходів, а саме поточного контролю знань протягом семестру та підсумкового семестрового контролю, регулюється «Положенням про систему поточного та підсумкового контролю оцінювання знань та визначення рейтингу студентів».

Фіксація **поточного** контролю здійснюється в “Електронному журналі обліку успішності академічної групи” на підставі чотирибальної шкали – “2”; “3”; “4”; “5”. У разі відсутності студента на занятті виставляється “н”. За результатами поточного контролю у Журналі, автоматично визначається підсумкова оцінка, здійснюється підрахунок пропущених занять. **Критерії оцінювання:**

<b>«незадовільно»</b>	володіє навчальним матеріалом на рівні елементарного розпізнавання і відтворення окремих фактів, елементів, об'єктів, що позначаються окремими словами чи реченнями; володіє матеріалом на елементарному рівні засвоєння, викладає його уривчастими реченнями, виявляє здатність висловити думку на елементарному рівні; володіє матеріалом на рівні окремих фрагментів, що становлять незначну частину навчального матеріалу;
-----------------------	--



«задовільно»	володіє матеріалом на початковому рівні, значну частину матеріалу відтворює на репродуктивному рівні; володіє матеріалом на рівні, вищому за початковий, здатний за допомогою викладача логічно відтворити значну його частину; може відтворити значну частину теоретичного матеріалу, виявляє знання і розуміння основних положень, за допомогою викладача може аналізувати навчальний матеріал, порівнювати та робити висновки, виправляти допущені помилки;
«добре»	здатний застосовувати вивчений матеріал на рівні стандартних ситуацій, частково контролювати власні навчальні дії, наводити окремі власні приклади на підтвердження певних тверджень: вміє порівнювати, узагальнювати, систематизувати інформацію під керівництвом викладача, в цілому самостійно застосовувати її на практиці, контролювати власну діяльність, виправляти помилки і добирати аргументи на підтвердження певних думок під керівництвом викладача; вільно володіє вивченим обсягом матеріалу, та вміє застосовувати його на практиці; вільно розв'язує задачі в стандартних ситуаціях, самостійно виправляє допущені помилки, добирає переконливі аргументи на підтвердження вивченого матеріалу;
«відмінно»	виявляє початкові творчі здібності, самостійно визначає окремі цілі власної навчальної діяльності, оцінює окремі нові факти, явища, ідеї; знаходить джерела інформації та самостійно використовує їх відповідно до цілей, поставлених викладачем; вільно висловлює власні думки і відчуття, визначає програму особистої пізнавальної діяльності, самостійно оцінює різноманітні життєві явища і факти, виявляючи особисту позицію щодо них; без допомоги викладача знаходить джерела інформації і використовує одержані відомості відповідно до мети та завдань власної пізнавальної діяльності; використовує набуті знання і вміння в нестандартних ситуаціях; виявляє особливі творчі здібності, самостійно розвиває власні обдарування і нахили, вміє самостійно здобувати знання.

Усі пропущені заняття, а також негативні оцінки студенти зобов'язані відпрацювати впродовж трьох наступних тижнів. У випадку недотримання цієї норми, замість “н” в журналі буде виставлено “0” (нуль балів), без права перездачі. Відпрацьоване лекційне заняття в електронному журналі позначається літерою «в».<sup>1</sup>

До підсумкового контролю допускаються студенти які за результатами поточного контролю отримали не менше 35 балів. Усі студенти, що отримали 34 балів і менше, не допускаються до складання підсумкового контролю і на підставі укладання додаткового договору, здійснюють повторне вивчення дисципліни впродовж наступного навчального семестру. За результатами підсумкового контролю (диференційований залік/екзамен) студент може отримати 40 балів. Студенти, які під час підсумкового контролю отримали 24 бали і менше, вважаються такими, що не здали екзамен/диференційований залік і повинні йти на перездачу. Загальна семестрова оцінка з дисципліни, яка виставляється в екзаменаційних відомостях оцінюється в балах (згідно з **Шкалою оцінювання знань за ЄКТС**) і є сумою балів отриманих під час поточного та підсумкового контролю. **Шкала оцінювання знань за ЄКТС:**

Оцінка за національною шкалою	Рівень досягнень, %	Шкала ECTS
<b>Національна диференційована шкала</b>		

Відмінно	90 – 100	A
Добре	83 – 89	B
	75 – 82	C
Задовільно	67 – 74	D
	60 – 66	E
Незадовільно	35 – 59	FX
	0 – 34	F
<b>Національна недиференційована шкала</b>		
Зараховано	60 – 100	-
Не зараховано	0 – 59	-

Студенти, які не з'явилися на екзамени без поважних причин, вважаються такими, що одержали незадовільну оцінку.

### **РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ**

#### **Основна література**

1. Абрамов В. В. Конспект лекцій з навчальної дисципліни «Організація туризму» («Організація туристських подорожей»). Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2016. 123 с.
2. Бадер С.О., Самченко Ю.В. Партнерство в туристичній галузі: сутність і зміст. Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції «Стратегічні імперативи розвитку туризму та економіки в умовах глобалізації». Запоріжжя: Просвіта, 2017. Т. 1. С. 26–29.
3. Герасименко В. Г., Галасюк С. С. Організація надання туристичних послуг: навчальний посібник. Одеса: Атлант, 2014. 242 с.
4. Давидова О. Ю., Писаревський І.М., Ладиженська Р. С. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посібник. Харків: ХНАМГ. 2012. 414 с.
5. Кифяк В. Ф. Організація туризму: навч. посіб. Чернівці: КнигиХХІ. 2008. 344 с.
6. Корж Н.В., Басюк Д.І. Управління туристичними дестинаціями: підручник. Вінниця: Едельвейс і К, 2017. 322 с.
7. Любіцева О. О. Методика розробки турів: навч. посіб. Київ: Альтерпрес. 2003. 104 с.
8. Матвієнко А. Т., Цись В. Г. Технологія та організація туристичної діяльності: навч. посібник. Київ: Кондор. 2015. 120 с.
9. Мельниченко С.В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика: монографія. К.: Київський нац. торговельно- економічний ун-т, 2007. 493 с.
10. Скопень М.М. Комп'ютерні інформаційні технології в туризмі:

Навчальний посібник. К.: КОНДОР, 2005. 302 с.

11. Шесенкова К.А. Інтернет-технології у просуванні туристичного продукту. Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції «Туризм: реалії та перспективи сталого розвитку». К.: КНТЕУ, 2014. С. 416–417.

#### **Додаткова література**

12. Кляп М. П., Шандор Ф. Ф. Сучасні різновиди туризму. Київ. Знання, 2011. 334 с.

13. Любіцева О.О. Ринок туристичних послуг. Київ. Альтерпрес, 2002. 436 с.

#### **Електронні ресурс**

14. Смаль І.В. Туристичні ресурси світу: навчальний посібник. Режим доступу. URL: [https://tourlib.net/books\\_ukr/smal.htm](https://tourlib.net/books_ukr/smal.htm) (дата звернення: 29.08.2023)

15. Сайт туроператора Join UP. URL: <https://joinup.ua/uk/> (дата звернення: 29.08.2023)

16. Сайт туроператора Аккорд тур <https://www.accordtour.com/> (дата звернення: 29.08.2023)

17. Сайт туроператора Адриатик Тревел <https://adriatic-travel.com.ua/> (дата звернення: 29.08.2023)

18. Сайт туроператора Лонгітурс <https://longitours.md/> (дата звернення: 29.08.2023)