

1. Опис навчальної дисципліни

Елементи характеристики	Денна форма навчання: 241ГРС бд 2024
Загальна кількість годин	105
Кількість кредитів	3,5
Місце в індивідуальному навчальному планіздобувача вищої освіти	обов'язкова
Рік навчання (шифр курсу)	1
Семестр	1
Лекції (годин)	16
Практичні / семінарські заняття (годин)	-
Лабораторні заняття (годин)	20
Самостійна робота (годин)	69
у т. ч. індивідуальні завдання (<i>вказати форму</i>), годин	-
Форма семестрового контролю	залік

2. Мета вивчення навчальної дисципліни

Формування необхідних теоретичних знань та практичних навичок щодо побудови сучасних інформаційних систем, їх раціонального використання, а також упровадження сучасних інформаційних технологій у практичну діяльність закладів обслуговування.

3. Передумови для вивчення навчальної дисципліни

Дисципліна базується на знаннях, сформованих під час вивчення дисципліни Інформатика повної загальної середньої освіти.

4. Компетентності:

інтегральна компетентність: Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

загальні:

- ЗК 03: Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.
- ЗК 04: Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.
- ЗК 09: Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.
- ЗК 10: Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

спеціальні (фахові):

- СК 01: Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.
- СК 02: Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.

5. Програмні результати навчання / результати навчання

РН 04: Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.

РН 07: Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

РН 11: Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства

Співвідношення програмних результатів навчання із очікуваними результатами навчання

Програмний результат навчання (визначений освітньою програмою)	Очікувані результати навчання навчальної дисципліни
РН4	знати новітні тренди та технології, такі як автоматизація обслуговування, аналітика даних та персоналізація
	знати основні типи інформаційних систем (ІС), що застосовуються в закладах обслуговування, таких як системи бронювання (CRS), управління готелями (PMS) та CRM-системи для управління взаємовідносинами з клієнтами
	вміти аналізувати сучасні тенденції розвитку інформаційних систем (ІС), що застосовуються для індустрії гостинності та рекреаційного господарства
РН7	знати як організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних та комунікаційних технологій, дотримання норм безпеки.
	вміти організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних та комунікаційних технологій, дотримання норм безпеки.
	вміти інтегрувати ІТ-рішення у всі ключові процеси готельно-ресторанного бізнесу – від бронювання до обробки клієнтських відгуків.
	розуміти та вміти оцінити загрози інформаційної безпеки в індустрії гостинності, таких як крадіжка даних, фальсифікація бронювань або порушення конфіденційності клієнтів.
РН 11	вміти створювати або адаптувати ІТ-рішення під потреби готелів або інших суб'єктів галузі;
	вміти використовувати інформаційні технології для ефективної комунікації між працівниками, клієнтами та постачальниками
	вміти аналізувати великі обсяги даних, зібраних за допомогою ІС, для покращення обслуговування клієнтів
	знати основні норми і стандарти у сфері захисту інформації, включаючи GDPR та інші регуляції щодо обробки персональних даних
	розуміти ключові ІТ-рішення, що використовуються для автоматизації бізнес-процесів у готелях та ресторанах

	демонструвати навички оцінки можливих ризиків у сфері безпеки готельно-ресторанних ІС та планування захисту даних, впровадження і контролю засобів захисту конфіденційної інформації клієнтів, зокрема персональних даних.
--	--

6. Методи навчання і викладання:

Методи організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності: словесні: пояснення, лекція; практичні методи: лабораторні роботи;

Методи стимулювання і мотивації навчально-пізнавальної діяльності: усні та методи стимулювання і мотивації: роз'яснення мети навчальної дисципліни; висування вимог до вивчення дисципліни.

Інноваційні та інтерактивні методи навчання: комп'ютерні, мультимедійні методи: використання мультимедійних презентацій

Методи контролю і самоконтролю за ефективністю навчально-пізнавальної діяльності: методи усного контролю: опитування; методи письмового контролю: контрольна робота; самостійна робота.

Методи усного контролю: залік.

7. Програма навчальної дисципліни

Тема 1. Сучасний стан інформаційних систем і технологій в сфері обслуговування.

Предмет, завдання і структура курсу. Поняття інформації. Види, форми та джерела інформації. Властивості інформації. Роль інформації в управлінні закладом обслуговування. Класифікація інформації. Класифікація інформаційних систем. Інформаційна система сучасного закладу сфери обслуговування

Тема 2. Інформаційні технології та системи як інструмент обробки інформації в процесі управління

Алгоритм обробки інформації на основі існуючих технологій. Апаратно-ресурсне забезпечення інформаційних технологій. Інформаційні ресурси та інформаційні процеси. Інформаційні технології з точки зору системного підходу. Інформаційні системи. Поняття інформаційних систем. Мета створення управлінських ІС. Завдання ІС. Структура і характеристика інформаційних систем. Основні види інформаційних систем, задачі, функції та класифікація.

Тема 3. Документаційне, комунікаційне та програмне забезпечення сучасного закладу сфери обслуговування.

Задачі, які вирішує програмне забезпечення, для управління закладом сфери обслуговування. Пакет програм для автоматизації документообігу в закладах сфери обслуговування. Впровадження прикладних програм автоматизації процесів введення, форматування, обробки, зберігання та виведення інформації.

Тема 4. Мережні технології і інформаційні системи в сфері обслуговування. Використання локальних, глобальних мереж і технологій Інтернет.

Інтернет технології в туризмі та індустрії гостинності (методи і засоби). Організація роботи, засоби та сервіси мережі Інтернет. Електронна пошта. Web-

сайти. Формування туристської агентської мережі, бази постійних клієнтів готелів і ресторанів за допомогою локальних і глобальних мереж.

Тема 5. Інформаційна безпека в індустрії гостинності та туристичному господарстві.

Захисті персональних даних та створенні безпечного інформаційного середовища. GDPR для готелів і туристичного бізнесу. Види загроз для даних та СУБД закладів сфери обслуговування. Система безпеки закладів сфери обслуговування як фактор формування його іміджу. Тактико-організаційні заходи забезпечення умов безпеки в закладах обслуговування. Комплекс технічних заходів безпеки в готелі. Технології захищеного зв'язку і захисту даних в електронній комерції.

Тема 6. Інформаційні системи готельно-ресторанного та туристичного бізнесу.

Інформаційні процеси в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі. Загальна характеристика інформаційних процесів. Інформаційні процеси в туризмі. Інформаційні процеси в індустрії гостинності. Системи управління готелем, рестораном, туристичним закладом: автоматизація основних етапів роботи. Рейтинг програмного забезпечення для готелів та туроператорів (Україна) - аналіз, вибір, використання.

Структура (тематичний план) навчальної дисципліни

Назви тем	Кількість годин			
	Денна форма навчання: 241ГРС бд 2024			
	усього	у тому числі		
		л	лр	с.р.
Тема 1. Сучасний стан інформаційних систем і технологій в сфері обслуговування.	15	2	2	11
Тема 2. Інформаційні технології та системи як інструмент обробки інформації в процесі управління.	20	4	4	12
Тема 3. Документаційне, комунікаційне та програмне забезпечення сучасного закладу сфери обслуговування.	20	4	4	12
Тема 4. Мережні технології і інформаційні системи в сфері обслуговування. Використання локальних, глобальних мереж і технологій Інтернет	18	2	4	12
Тема 5. Інформаційна безпека в індустрії гостинності та туристичному господарстві.	15	2	2	11
Тема 6. Інформаційні системи готельно-ресторанного бізнесу та туристичного бізнесу	17	2	4	11
Разом	105	16	20	69

8. Теми лабораторних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
		Денна форма навчання: 241ГРС бд 2024
1	Тема 1. Сучасний стан інформаційних систем і технологій в сфері обслуговування. Лабораторна робота №1: Робота з об'єктами операційної системи Windows та стандартними програмами. Систематизація даних. Створення каталогів для системного збереження ділової інформації	2
2	Тема 2. Інформаційні технології та системи як інструмент обробки інформації в процесі управління Лабораторна робота №2: Технологія створення й оформлення комплексних документів із використанням можливостей текстового процесора Microsoft Word	4
3	Тема 3. Документаційне, комунікаційне та програмне забезпечення сучасного закладу сфери обслуговування Лабораторна робота №3: Створення табличних документів у середовищі процесора Microsoft Excel: технології виконання обчислень і графічного подання даних для розрахунків у закладах обслуговування	4
4	Тема 4. Мережні технології і інформаційні системи в сфері обслуговування. Використання локальних, глобальних мереж і технологій Інтернет Лабораторна робота №4: Обробка техніко-економічної інформації засобами табличного процесора MS Excel. Складання прогнозів розвитку бізнесу закладу сфери обслуговування на основі статистичних даних Лабораторна робота №5: Створення презентації для реклами закладу обслуговування. Безпека захисту даних	2
		2
5	Тема 5. Інформаційна безпека в індустрії гостинності та туристичному господарстві Лабораторна робота №6: Мобільний додаток інформаційної системи «SERVIO POS». Інтерфейс, відбір даних, формування нефіскальних звітів.	2
6	Тема 6. Інформаційні системи готельно-ресторанного та туристичного бізнесу Лабораторна робота №7: Веб-орієнтована інформаційна система. «SERVIO» Формування реєстру документів. Створення та фільтрація розсилок Лабораторна робота №8: Способи захисту даних в інформаційних системах.	2
		2
	Разом	20

9. Теми самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
		Денна форма навчання: 241ГРС бд 2024
1	Тема 1. Сучасний стан інформаційних систем і технологій в сфері обслуговування.	11
2	Тема 2. Інформаційні технології та системи як інструмент обробки інформації в процесі управління.	12
3	Тема 3. Документаційне, комунікаційне та програмне забезпечення сучасного закладу сфери обслуговування.	12
4	Тема 4. Мережні технології і інформаційні системи в сфері обслуговування. Використання локальних , глобальних мереж і технологій Інтернет.	12
5	Тема 5. Інформаційна безпека в індустрії гостинності та туристичному господарстві..	11
6	Тема 6. Інформаційні системи готельно-ресторанного та туристичного бізнесу	11
	Разом	69

10. Індивідуальні завдання

Індивідуальна робота здобувача вищої освіти не передбачено робочою навчальною програмою з дисципліни «Інформаційні системи, технології та безпека в закладах сфери обслуговування».

11. Оцінювання результатів навчання

Програмні результати навчання / результати навчання	Форми контролю програмних результатів навчання / результатів навчання
РН 04: Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.	Поточний контроль: виконання лабораторних робіт та їх захист; виконання завдань самостійної роботи; письмова робота; Семестровий контроль: залік
РН 07: Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.	
РН 11: Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства	

Критерієм успішного навчання є досягнення здобувачем вищої освіти мінімальних порогових рівнів оцінок за кожним запланованим результатом навчання.

Поточний контроль здійснюється на практичних заняттях впродовж семестру. Форма семестрового контролю знань здобувачів вищої освіти - залік.

Схема нарахування балів із навчальної дисципліни

Назва теми	Форми контролю результатів здобуття освіти здобувачів вищої освіти			Разом
	виконання лабораторних робіт та їх захист	виконання завдань самостійної роботи	Письмова робота	
Тема 1. Сучасний стан інформаційних систем і технологій в сфері обслуговування.	7	4		11
Тема 2. Інформаційні технології та системи як інструмент обробки інформації в процесі управління.	14	4		18
Тема 3. Документаційне, комунікаційне та програмне забезпечення сучасного закладу сфери обслуговування.	14	4		18
Тема 4. Мережні технології і інформаційні системи в сфері обслуговування. Використання локальних, глобальних мереж і технологій Інтернет.	14	4		18
Тема 5. Інформаційна безпека в індустрії гостинності та туристичному господарстві.	7	4		11
Тема 6. Інформаційні системи готельно-ресторанного та туристичного бізнесу	14	4		18
Письмова робота			6	6
Разом	70	24	6	100

Шкала та критерії оцінювання

виконання лабораторних робіт та їх захист

Кількість балів	Критерії оцінювання
7 балів (максимальна)	Здобувач вищої освіти проявив високий рівень оволодіння запланованими компетентностями та програмними результатами навчання, продемонстрував вміння використовувати сучасні інформаційні, комунікаційні і сервісні технології при організації роботи суб'єктів туристичного бізнесу, як при функціонуванні його підсистем, так і для обслуговування споживачів туристичних послуг з дотриманням стандартів якості та норм безпеки.
6 балів	Здобувач вищої освіти проявив добрий рівень оволодіння запланованими компетентностями та програмними результатами навчання, продемонстрував досягнення 90% запланованих результатів навчання, вміння використовувати туристичну інформацію при обслуговуванні споживачів туристичних послуг та організації роботи суб'єктів туристичного бізнесу, оформлення документів, автоматизації розрахунків та професійного оформлення звітної документації.
5 балів	Здобувач вищої освіти проявив достатній рівень оволодіння запланованими компетентностями та програмними результатами навчання, продемонстрував досягнення 70% результату навчання, розуміння процесів обробки туристичної інформації для організації

	процесів функціонування суб'єктів туристичного бізнесу
4 бали	Здобувач вищої освіти проявив достатній рівень оволодіння запланованими компетентностями та програмними результатами навчання, але продемонстрував досягнення не менше 50% результату навчання, досконалого розуміння ідентифікації туристичної інформації та способів і методів її використання із застосуванням інформаційних технологій.
3 бали	Здобувач вищої освіти проявив задовільний рівень оволодіння запланованими компетентностями та програмними результатами навчання, продемонстрував досягнення не менше 30% результату навчання, правильного розуміння понять туристичної інформації та застосування, при її використанні, інформаційних технологій
1-2 бали	Здобувач вищої освіти проявив недостатній рівень оволодіння запланованими компетентностями та програмними результатами навчання, при виконанні лабораторної роботи допущені грубі помилки при розв'язуванні задач, здобувач вищої освіти не вірно трактує поняття об'єктів інформації, правила використання інформаційних технологій та не демонструє вміння аналізувати процеси при обробці та збереженні даних туристичного бізнесу, що веде до прийняття хибних управлінських рішень
0 балів (мінімальна)	студент не виконав лабораторної роботи і, відповідно, не опанував заплановані компетентності та не досяг програмних результатів навчання

Шкала та критерії оцінювання
виконання завдань самостійної роботи

Кількість балів	Критерії оцінювання
4-3 бали (максимальна)	– нараховуються здобувачу вищої освіти, якщо він представив звіт з самостійної роботи, в якому він змістовно і вичерпно відповів на поставлені питання і продемонстрував вміння ідентифікувати туристичну інформацію, дотримувався вимог оформлення документів, розуміння використання сучасних інформаційних сервісних технологій для організації роботи суб'єктів туристичного бізнесу з дотриманням стандартів якості та норм безпеки;
2 бали	– оцінюється знання здобувача вищої освіти, якщо він представив звіт з самостійної роботи, в якому при відповіді на поставлені питання показав вміння ідентифікувати туристичну інформацію та розуміння використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій, але при відповідях проявлено деякі несуттєві неточності;
1 бал	– оцінюється знання здобувача вищої освіти, якщо він представив звіт з самостійної роботи, в якому окремі положення трактував не вірно, не виконав половини наданих завдань або не зміг дати відповіді на запитання, які стосуються алгоритму виконання практичних завдань;
0 балів (мінімальна)	– оцінюється знання здобувача вищої освіти, якщо він не представив звіт з самостійної роботи, або представив його, але при відповіді на запитання не зміг вірно ідентифікувати туристичну інформацію та не проявив знань, що необхідні для використання сучасних інфо-комунікаційних технологій при організації роботи суб'єктів туристичного бізнесу;

Шкала та критерії оцінювання
письмова робота

Кількість балів	Критерії оцінювання
6 балів (максимально)	нараховується здобувачу вищої освіти, якщо він змістовно і вичерпно відповів на поставлені питання;
5 балів	оцінюються знання здобувача вищої освіти, якщо він відповів на поставленні запитання з неточностями;
4 бали	нараховується здобувачу вищої освіти, якщо він змістовно і вичерпно відповів на 75% поставлених питань;
3 бали	нараховується здобувачу вищої освіти, якщо він змістовно і вичерпно відповів на 50% поставлених питань;
2 бали	нараховується здобувачу вищої освіти, якщо він змістовно і вичерпно відповів на 25% поставлених питань;
1 бал	нараховується здобувачу вищої освіти, якщо він відповів на 1 з поставлених питань;
0 балів (мінімально)	оцінюються знання здобувача вищої освіти, коли він не зміг дати відповіді на запитання.

Форма проведення семестрового контролю знань ЗВО згідно з робочим та навчальним планом – залік.

12. Інструменти, обладнання та програмне забезпечення, використання яких передбачає навчальна дисципліна

Засоби навчання: персональний комп'ютер (14 шт. – 2017 р., 15 шт. – 2019 р., 15 шт. – 2021 р.), платформа MS Windows 10 Pro (43 ліцензій), Windows 10 Edu (15 ліцензій), MS Office 365 (58 ліцензій) або Libre Office, Google Docs, Internet-браузери, мережа Wi-fi, мультимедійне забезпечення (проектор), проекційний екран, презентації, дошка аудиторна, електронна бібліотека ПДАУ (<https://lib.pdaa.edu.ua>), Електронний репозитарій ПДАУ (<http://dspace.pdaa.edu.ua:8080>).

Перелік інструментів, обладнання, устаткування та програмного забезпечення, потрібного для вивчення навчальної дисципліни, забезпечує навчальна аудиторія 212, 213.

13. Політика навчальної дисципліни

- *щодо термінів виконання та перескладання* – усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін; виконання завдань з порушенням термінів без поважних причин оцінюється на нижчий на 25% бал; перескладання поточного та підсумкового контролю відбуваються за наявності поважних причин з дозволу директорату;

- *щодо академічної доброчесності* – ЗВО повинен дотримуватись Кодексу академічної доброчесності та Кодексу про етику викладача та здобувача вищої освіти ПДАУ, які передбачають: самостійне виконання навчальних завдань, завдань поточного та підсумкового контролю результатів навчання (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей); посилення на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей;

дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права; надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використані методики досліджень і джерела інформації. У разі виявлення факту плагіату здобувач вищої освіти отримує за завдання 0 балів і повинен повторно виконати його. Процедура розгляду справ щодо порушення норм академічної доброчесності учасниками освітнього процесу здійснюється згідно з Положенням про Комісію з академічної доброчесності ПДАУ.

- *щодо відвідування занять* для ЗВО відвідування занять є обов'язковим;

- *щодо зарахування результатів неформальної/інформальної освіти* – особливості неформального / інформального навчання регламентовані Положенням про порядок визнання результатів навчання, набутих у неформальній та інформальній освіті, ЗВУ ПДАУ. На ЗВО поширюється право про визнання результатів навчання, набутих у неформальній / інформальній освіті перед опануванням даної освітньої компоненти. Набуття відповідних результатів навчання можливе після успішного опанування курсів (з документальним підтвердженням) на різноманітних навчальних платформах, зокрема: Prometheus, Coursera тощо;

- *щодо оскарження результатів* оцінювання здійснюється за Положенням про оцінювання результатів навчання ЗВО в ПДАУ після оголошення результатів поточного або семестрового контролю, коли здобувач освіти має право звернутися до викладача з проханням надати роз'яснення щодо отриманої оцінки. Для оскарження результату оцінювання ЗВО звертається з письмовою заявою до директора навчально-наукового інституту. Порядок оскарження результатів атестації ЗВО регламентується Положенням про атестацію здобувачів вищої освіти та екзаменаційну комісію у ПДАУ.

Порядок повторного проходження контрольних заходів регламентується Положенням про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти в Полтавському державному аграрному університеті. URL: <https://www.pdau.edu.ua/content/polozhennya-pro-osvitnyu-diyalnist>

14. Рекомендовані джерела інформації

Основні

1. 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, 2020. 764 с.

2. Павлиш В. А., Гліненко Л. К., Шаховська Н. Б. Основи інформаційних технологій і систем. Л.: Львівська політехніка, 2018. 620 с.

3. Бутенко Т.А., Сирий В.М. Інформаційні системи та технології: навчальний посібник. Харків: ХНАУ ім. В.В. Докучаєва, 2020. 207 с.

4. Ситник Ситнік Б. Т. Основи інформаційних систем і технологій: Навч. посібник. Харків: УкрДУЗТ, 2019. 175 с.,

Допоміжні

1. Яковенко Є., Журавель І, Горбатий І. Інформаційна безпека. Львів: Львівська політехніка, 2019. 580 с.
2. Басюк Т.М., Думанський Н.О., Паічник О.В. Основи інформаційних технологій: навч. посібн. Львів: «Новий Світ – 2000», 2020. 390, с.
3. Анісімов А.В., Кулябко П.П. Інформаційні системи та бази даних: Навчальний посібник для студентів факультету комп'ютерних наук та кібернетики. Київ, 2017. 110 с.

Інформаційні ресурси мережі Інтернет

1. Сайт ПДАУ. Режим доступу: <http://www.pdau.edu.ua/>Сайт ПДАУ.
2. SERVIO HMS: програмне рішення для готельного бізнесу. URL: <https://expertsolution.com.ua/uk/modul-servio-hms>
3. Ресторанний консалтинг. URL: <http://restaurant-consulting.com.ua>
4. Готельний бізнес: теорія та практика. URL: <http://43-osnovi-derzhavnogo-regulyuvannya-yakosti-poslug-u-gotelnij-sferi-ukrayini>.