

**СИЛАБУС**  
**навчальної дисципліни**  
**«ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ, ТЕХНОЛОГІЇ**  
**ТА БЕЗПЕКА В ЗАКЛАДАХ СФЕРИ**  
**ОБСЛУГОВУВАННЯ»**

<b>Рівень вищої освіти</b>	Перший (бакалаврський) рівень.
<b>Код і найменування спеціальності</b>	242 Туризм і рекреація.
<b>Тип і назва освітньої програми</b>	ОПП Туризм.
<b>Курс, семестр</b>	1 курс, 1 семестр.
<b>Обсяг і форма семестрового контролю з навчальної дисципліни</b>	Кількість кредитів ЄКТС – 3,5 Загальна кількість годин – 105, із яких: лекцій – 16 год., лабораторних занять – 20 год. Форма семестрового контролю – залік
<b>Мова(и) викладання</b>	Державна.
<b>Навчально-науковий інститут / факультет, кафедра</b>	Навчально-науковий інститут економіки, управління, права та інформаційних технологій, кафедра інформаційних систем та технологій.
<b>Контактні дані розробника(ів)</b>	Дегтярєва Лариса, к.т.н., доцент, ауд. 207 (навчальний корпус № 2) e-mail: larysa.dehtiarova@pdau.edu.ua , <a href="https://www.pdau.edu.ua/people/degtyarova-larisa-mikolayivna">https://www.pdau.edu.ua/people/degtyarova-larisa-mikolayivna</a>
<b>МІСЦЕ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ В ОСВІТНІЙ ПРОГРАМІ</b>	
<b>Статус навчальної дисципліни</b>	Обов'язкова навчальна дисципліна.
<b>Передумови для вивчення навчальної дисципліни</b>	Базові знання з інформатики і комп'ютерної грамотності.
<b>Компетентності</b>	Загальні: ЗК8. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій. ЗК9. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми. ЗК12. Навички міжособистісної взаємодії. ЗК13. Здатність планувати та управляти часом. Спеціальні (фахові): ФК4. Здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління. ФК5. Розуміння сучасних тенденцій і регіональних пріоритетів розвитку туризму в цілому та окремих його форм і видів. ФК11. Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку. ФК12. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести презентаційну роботу. ФК16. Здатність працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом туристичного бізнесу.
<b>Програмні результати</b>	ПР7. Розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт. ПР9. Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних,

<b>навчання</b>	<p>комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.</p> <p>ПР 10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).</p>
<b>РОЛЬ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ У ФОРМУВАННІ СОЦІАЛЬНИХ НАВИЧОК (SOFT SKILLS)</b>	
<p>Опанування навчальної дисципліни сприяє формуванню у здобувачів вищої освіти соціальних навичок (soft skills), зокрема, здатності працювати в команді, навички міжособистісної взаємодії, вміння брати на себе відповідальність, планувати та управляти часом. Розробка та впровадження ІТ-рішень для конкретних ситуацій (бронювання, організація подорожей) тренує пошук ефективних рішень у нестандартних умовах. Використання нових інструментів та платформ (систем бронювання, чат-ботів) допомагає розвинути здатність швидко освоювати нові програми. Використання інформаційних систем та інструментів аналітики сприяє розвитку цифрових компетенцій.</p>	
<b>МЕТА ВИВЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ</b>	
<p>Метою навчальної дисципліни «Інформаційні системи, технології та безпека в закладах сфери обслуговування» є формування теоретичних знань про роль і можливості інформаційних систем та цифрових технологій у діяльності суб'єктів туристичного та готельно-ресторанного бізнесу, а також набуття базових навичок їх застосування для організації процесів обслуговування, інформаційного супроводу туристичного продукту, забезпечення роботи підсистем закладів сфери обслуговування, роботи з даними та дотримання вимог інформаційної безпеки.</p>	
<b>ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ</b>	
<p>Тема 1. Сучасний стан інформаційних систем і технологій у сфері обслуговування.</p> <p>Тема 2. Інформаційні технології та системи як інструмент обробки інформації в процесі управління.</p> <p>Тема 3. Документальне, комунікаційне та програмне забезпечення закладу сфери обслуговування.</p> <p>Тема 4. Мережні технології та інформаційні системи в сфері обслуговування.</p> <p>Тема 5. Інформаційна безпека в індустрії гостинності та туризмі.</p> <p>Тема 6. Інформаційні системи готельно-ресторанного та туристичного бізнесу.</p>	
<b>МЕТОДИ НАВЧАННЯ І ВИКЛАДАННЯ</b>	
<p>Методи організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності: словесні (лекція, пояснення), наочні (демонстрація, ілюстрування), практичні (лабораторні роботи);</p> <p>Методи стимулювання і мотивації обов'язку й відповідальності: методи формування пізнавальних інтересів – метод відповідей на запитання та опитування думок здобувачів вищої освіти; методи стимулювання і мотивації обов'язку й відповідальності – роз'яснення мети навчальної дисципліни, оперативний контроль;</p> <p>Методи формування пізнавальних інтересів: створення ситуації інтересу й новизни навчального матеріалу; метод відповідей на запитання і опитування думок здобувачів вищої освіти;</p> <p>Інноваційні та інтерактивні методи навчання: інтерактивні методи – проектування професійних ситуацій, комп'ютерні, мультимедійні методи – використання мультимедійних презентацій;</p> <p>Методи контролю і самоконтролю за ефективністю навчально-пізнавальної діяльності: методи письмового контролю – контрольна робота.</p>	
<b>ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ</b>	
<b>Схема нарахування балів, шкала та критерії оцінювання результатів навчання</b>	Наведені у Додатку до силабусу.

## ПОЛІТИКА ВИВЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ ТА ОЦІНЮВАННЯ

<p><b>- щодо термінів виконання та перескладання</b></p>	<p>Виконання вправ на лабораторних заняттях виконуються під час проведення занять, завдання самостійної роботи виконуються відповідно до переліку завдань протягом вивчення відповідної теми. Усі завдання, передбачені програмою мають бути виконані у встановлений термін. Виконання завдань з порушенням термінів без поважних причин оцінюється на 25 % нижче за одержаний бал. Перескладання видів робіт відбувається відповідно до діючих нормативних документів.</p>
<p><b>- щодо академічної доброчесності</b></p>	<p>Здобувачі вищої освіти повинні дотримуватися Кодексу академічної доброчесності Полтавського державного аграрного університету. Дотримання академічної доброчесності здобувачами освіти передбачає: самостійне виконання навчальних завдань, завдань поточного контролю результатів навчання (для осіб з особливими освітніми потребами – з урахуванням їх 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 та наукової діяльності. У разі виявлення факту академічної недоброчесності здобувач вищої освіти не отримує бали за завдання і повинен виконати його повторно. Списування під час тестування заборонені. За використання мобільних пристроїв і комп'ютерних засобів без дозволу викладача, порушення дисципліни здобувач вищої освіти отримує на занятті 0 балів та зобов'язаний відпрацювати таке заняття.</p> <p>Документи стосовно академічної доброчесності наведені на сторінці АКАДЕМІЧНА ДОБРОЧЕСНІСТЬ ПДАУ:  <a href="https://www.pdau.edu.ua/content/akademichna-dobrochesnist">https://www.pdau.edu.ua/content/akademichna-dobrochesnist</a>.</p>
<p><b>- щодо відвідування занять</b></p>	<p>Відвідування здобувачами вищої освіти занять є обов'язковим. Відповідно до Положення про організацію освітнього процесу з використанням технологій дистанційного навчання у Полтавському державному аграрному університеті організація освітнього процесу може здійснюватися за змішаною формою навчання або з використанням технологій дистанційного навчання, що забезпечує можливість реалізувати право здобувачів вищої освіти на якісну та доступну освіту відповідно до їх здібностей, інтересів, потреб, мотивації, можливостей та досвіду, незалежно від віку, місця проживання чи перебування, стану здоров'я, соціального і майнового стану, інших ознак і обставин, у тому числі тих, які об'єктивно унеможливають відвідування Університету. Здобувачі вищої освіти, які пропустили заняття, виконують усі передбачені робочою програмою види робіт відповідно до узгодженого з викладачем індивідуального графіку.</p>
<p><b>- щодо зарахування результатів неформальної / інформальної освіти</b></p>	<p>На здобувачів вищої освіти поширюється право про визнання результатів навчання, набутих у неформальній / інформальній освіті. Набуття відповідних результатів навчання можливе після успішного опанування курсів (з документальним підтвердженням) на різноманітних навчальних платформах, зокрема: Prometheus, Coursera, ВУМ online, EdEra, Українська академія лідерства, Інша Освіта тощо. Проходження онлайн курсів на платформі Prometheus <a href="https://prometheus.org.ua/courses-catalog/">https://prometheus.org.ua/courses-catalog/</a>, Coursera <a href="https://www.coursera.org/">https://www.coursera.org/</a> та інших платформах оцінюється за наявності сертифікату про закінчення курсу. Особливості неформального / інформального навчання та процедури перезарахування їх як освітнього компоненту або частини освітнього-</p>

	компоненту регламентовані Положенням про порядок визнання результатів навчання, набутих у неформальній та інформальній освіті, здобувачами вищої освіти Полтавського державного аграрного університету. Документи стосовно неформальної / інформальної освіти наведені на сторінці НЕФОРМАЛЬНА / ІНФОРМАЛЬНА ОСВІТА ПДАУ: <a href="https://www.pdau.edu.ua/content/neformalna-informalna-osvita">https:// www.pdau.edu.ua/content/neformalna-informalna-osvita</a> .
<b>- щодо оскарження результатів оцінювання</b>	Здобувачі вищої освіти мають право на оскарження отриманих результатів оцінювання, процедура якого регулюється Положенням про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти в Полтавському державному аграрному університеті <a href="https://www.pdau.edu.ua/sites/default/files/node/5555/polozhennyaproocinyuvannya2023.pdf">https://www.pdau.edu.ua/sites/default/files/node/5555/polozhennyaproocinyuvannya2023.pdf</a> .
<b>РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ</b>	
<b>Основні</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Бутенко Т. А., Сирий В. М. Інформаційні системи та технології : навчальний посібник. Харків: ХНАУ ім. В.В. Докучаєва, 2020. 207 с.</li> <li>2. Голод А. Безпека регіональних туристичних систем: теорія, методологія та проблеми гарантування : монографія. Львів : ЛДУФК, 2017. 340 с.</li> <li>3. Джинджоян В.В., Тесленко Т.В., Горб К. М. Інноваційні технології в туризмі та гостинності: навч. посіб. К.: Видав. «Каравела», 2022. 340 с.</li> <li>4. Ситнік Б. Т. Основи інформаційних систем і технологій: Навч. посібник. Харків: УкрДУЗ Т, 2019. 175 с.</li> <li>5. 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.</li> </ol>	
<b>Допоміжні</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Бурка В. Й., Підгірна В. Н., Паламарюк М. Ю. Застосування автоматизованих інформаційних технологій в туристичному бізнесі. <i>Економіка та суспільство</i>. 2022. Вип. 43. DOI: <a href="https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-43-45">https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-43-45</a> .</li> <li>2. Князевич А. О., Дяченко Л.А., Крайчук С.О., Демидюк С. М. Інформаційні технології як ключова складова системи комунікативного менеджменту підприємств туристичної галузі. <i>Ефективна економіка</i>. 2021. № 9. DOI: 10.32702/2307-2105-2021.9.4 .</li> <li>3. Лисенко В. М. Інформаційні технології в туризмі навч. посіб. Київ, 2017. 100 с.</li> <li>4. Сидорук, А., Омеляненко, Г. Інформаційні системи і технології в системі підготовки майбутніх фахівців сфери туризму та готельно-ресторанного бізнесу. <i>Економіка та суспільство</i>. 2022. № 36. DOI: <a href="https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-36-48">https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-36-48</a> .</li> <li>5. Шоробура І. М., Біницька О. П., Долинська О. О. Сучасні інформаційні технології в туризмі. <i>Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах</i>. 2024. № 92. С. 233–236. DOI: <a href="https://doi.org/10.32782/1992-5786.2024.92.39">https://doi.org/10.32782/1992-5786.2024.92.39</a> .</li> <li>6. Яковенко Є., Журавель І, Горбатий І. Інформаційна безпека. Львів: Львівська політехніка, 2019. 580 с.</li> </ol>	
<b>Інформаційні ресурси</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Національна бібліотека ім. В. І. Вернадського. URL: <a href="http://www.nbuv.gov.ua/">http://www.nbuv.gov.ua/</a>.</li> <li>2. Amadeus. URL: <a href="https://www.amadeus.com">https://www.amadeus.com</a> .</li> <li>3. Booking.com. URL: <a href="https://www.booking.com">https://www.booking.com</a> .</li> <li>4. SERVIO HMS: програмне рішення для готельного бізнесу. URL: <a href="https://expertsolution.com.ua/uk/modul-servio-hms">https://expertsolution.com.ua/uk/modul-servio-hms</a> .</li> </ol>	
<b>Реквізити затвердження</b>	Затверджено на засіданні кафедри інформаційних систем та технологій протокол від 27.08.2024 р. № 1

## Додаток до силабусу

### СХЕМА НАРАХУВАННЯ БАЛІВ, ШКАЛА ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

#### 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	конт- рольна робота	
Тема 1. Сучасний стан інформаційних систем і технологій у сфері обслуговування.	7	4		<b>11</b>
Тема 2. Інформаційні технології та системи як інструмент обробки інформації в процесі управління.	14 (7+7)	4		<b>18</b>
Тема 3. Документальне, комунікаційне та програмне забезпечення закладу сфери обслуговування.	14 (7+7)	4		<b>18</b>
Тема 4. Мережні технології та інформаційні системи в сфері обслуговування.	14 (7+7)	4		<b>18</b>
Тема 5. Інформаційна безпека в індустрії гостинності та туризмі.	7	4		<b>11</b>
Тема 6. Інформаційні системи готельно-ресторанного та туристичного бізнесу.	14 (7+7)	4		<b>18</b>
Контрольна робота			6	<b>6</b>
<b>Разом</b>	<b>70</b>	<b>24</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

#### Шкала та критерії оцінювання виконання лабораторних робіт та їх захисту

Кількість балів	Критерії оцінювання
7	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	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	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

<b>Кількість балів</b>	<b>Критерії оцінювання</b>
4	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	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	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	Здобувач вищої освіти не виконав лабораторної роботи і, відповідно, не опанував заплановані компетентності та не досяг програмних результатів навчання

### **Шкала та критерії оцінювання виконання завдань самостійної роботи**

<b>Кількість балів</b>	<b>Критерії оцінювання</b>
3-4	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	– 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	– 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	– 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 контрольної роботи

Кількість балів	Критерії оцінювання
6	нараховується здобувачу вищої освіти, якщо він змістовно і вичерпно відповів на два поставлені питання;
5	здобувач вищої освіти дав правильну відповідь на половину питань письмової роботи, а на інші питання дав скорочену відповідь;
4	здобувач вищої освіти дав правильну скорочену відповідь на всі питання письмової роботи;
3	здобувач вищої освіти дав правильну відповідь на половину питань письмової роботи;
2	здобувач вищої освіти дав правильну відповідь на 25% питань письмової роботи;
1	здобувач вищої освіти дав правильну відповідь на одне питання контрольної роботи або частково відповів на два питання;
0	оцінюються знання здобувача вищої освіти, коли він не зміг дати відповіді на запитання. і, відповідно, не опанував заплановані компетентності та не досяг програмних результатів навчання