

ПОЛТАВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра інформаційних систем та технологій

ЗАТВЕРДЖЕНО КАФЕДРОЮ

Завідувач кафедри

Юрій УТКІН

(протокол «01» вересня 2025 р. №1)

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

(обов'язкова навчальна дисципліна)

Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанній справі

(назва навчальної дисципліни)

освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

(назва)

спеціальність J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг

(код і найменування)

галузь знань J Транспорт та послуги

(шифр і найменування)

рівень вищої освіти перший (бакалаврський)

(перший (бакалаврський), другий (магістерський), третій (освітньо-науковий))

факультет Технологій тваринництва та продовольства

(назва факультету)

Полтава
2025-2026 н. р.

Робоча програма навчальної дисципліни «Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанній справі» для здобувачів вищої освіти

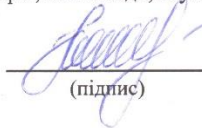
за освітньо-професійною програмою «Готельно-ресторанна справа»
(назва ОП)

спеціальності J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг
(код і найменування)

Мова викладання Державна

Розробник(-и): Панасенко Н.Л., доцент кафедри ІСТ, к.е.н., доцент
(вказати авторів, їхні посади, наукові ступені та вчені звання (за наявності))

«01» вересня 2025 року

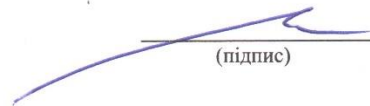


(підпис)

Наталія ПАНАСЕНКО

Погоджено гарантом освітньої програми «Готельно-ресторанна справа»
(назва ОП)

«01» вересня 2025 року



(підпис)

Олена КАЛАШНИК

Схвалено радою з якості вищої освіти спеціальності «Готельно-ресторанна справа»
протокол від 01 вересня 2025 року № 1

Голова ради з якості вищої освіти спеціальності



(підпис)

Віктор ЮХНО

1. Опис навчальної дисципліни

Елементи характеристики	Денна форма здобуття освіти	Заочна форма здобуття освіти
Загальна кількість годин	105	105
Кількість кредитів	3,5	3,5
Місце в індивідуальному навчальному плані здобувача вищої освіти (<i>обов'язкова чи вибіркова</i>)	обов'язкова	обов'язкова
Рік навчання (шифр курсу)	J2ГРСК_бд_2025	J2ГРСК_бз_2025
Семестр	2	2
Лекції (годин)	16	4
Лабораторні заняття (годин)	20	2
Самостійна робота (годин)	69	99
у т. ч. індивідуальні завдання (контрольна робота), годин	-	30
Форма семестрового контролю	залік	залік

2. Мета вивчення навчальної дисципліни

Метою вивчення навчальної дисципліни «Інформаційні системи та технології в готельно-ресторанній справі» є формування у здобувачів вищої освіти системних знань про сучасні інформаційні та цифрові технології, що застосовуються у сфері готельно-ресторанного бізнесу, засвоєння принципів будівництва, впровадження та ефективного використання інформаційних систем для автоматизації обслуговування. Дисципліна спрямована на розвиток практичних навичок роботи з цифровими інструментами для організації діяльності закладів гостинності, аналітичної підтримки управлінських рішень, оптимізації бізнес-процесів, просування послуг та забезпечення інформаційної безпеки відповідно до сучасних стандартів індустрії гостинності.

3. Передумови для вивчення навчальної дисципліни

Передумови для вивчення навчальної дисципліни: базові знання з інформатики і комп'ютерної грамотності.

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 компетентності:

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 компетентності:

СК 02. Здатність організувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.

СК 04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні

комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

СК 07. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.

СК 10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу.

5. Програмні результати навчання:

РН 07. Організувати 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
РН 07. Організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.	Знати сутність та функціональні можливості сучасних інформаційних систем та цифрових сервісів, що використовують для організації обслуговування споживачів у готельно-ресторанній сфері, а також вимог стандартів якості та норм безпеки.
	Розуміти етапи та технологічні особливості процесу обслуговування гостей з використанням інформаційних, комунікаційних та сервісних технологій, роль автоматизації у підвищенні ефективності роботи закладів гостинності.
	Володіти базовими навичками використання систем бронювання, POS-систем, CRM-платформ, електронних меню, онлайн-сервісів комунікації та інших цифрових інструментів обслуговування клієнтів.
	Вміти організувати процес надання готельних та ресторанних послуг із застосуванням сучасних інформаційних технологій з урахуванням стандартів сервісу, вимог інформаційної безпеки та потреб споживачів.
	Демонструвати здатність інтегрувати цифрові інструменти, сервісні технології та організаційні процедури для забезпечення якісного клієнтського досвіду та оптимізації операційних процесів.
	Аналізувати ефективність використання інформаційних та комунікаційних технологій у процесі обслуговування, оцінювати рівень якості послуг, дотримання норм безпеки та вплив цифровізації на задоволення споживачів.
РН 11. Застосовувати	Знати основні види сучасних інформаційних систем та

сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.	технологій, що застосовуються для управління діяльністю закладів готельного та ресторанного господарства, їх функціональні можливості та напрямки використання в операційних та управлінських процесах.
	Володіти базовими навичками роботи з програмними продуктами автоматизації (PMS-, POS-, CRM-системами, системами онлайн-бронювання, електронного документообігу та аналітики).
	Вміти застосовувати сучасні інформаційні технології для організації щоденної роботи закладів гостинності, оптимізації внутрішніх процесів, координації діяльності персоналу та підвищення ефективності управління.
	Демонструвати здатність інтегрувати цифрові рішення у структуру управління готельними та ресторанными підприємствами з урахуванням вимог якості сервісу, економічної доцільності та безпеки даних.
	Аналізувати результативність впровадження інформаційних технологій у діяльність закладів готельно-ресторанного господарства, оцінювати їх вплив на продуктивність роботи, рівень обслуговування та конкурентоспроможність підприємства.

6. Методи навчання і викладання

- методи стимулювання і мотивації: роз'яснення мети вивчення предмета; висування вимог; заохочення;
- словесні: пояснення, розповідь, лекція;
- наочні: демонстрація, ілюстрування;
- практичні: лабораторні роботи;
- інноваційні: мультимедійна презентація, дистанційне навчання;
- за мисленням: дослідницький, репродуктивний, евристичний;
- методи самостійної роботи.

7. Програма навчальної дисципліни:

Тема 1. Вступ до інформаційних систем та технологій у готельно-ресторанній справі.

Розкривається роль інформаційних технологій у сфері гостинності, подається класифікація сучасних інформаційних систем (HMS, PMS, CRS, GDS) та їх значення для автоматизації сервісу. Окрема увага приділяється структурі й функціональним можливостям SERVIO HMS та її відповідності стандартам якості та безпеки обслуговування.

Тема 2. Електронний документообіг та інформаційні ресурси в управлінні закладами гостинності.

Вивчаються види інформаційних документів, їх структура та реквізити, особливості електронного документообігу та стандартизації інформації. Розглядаються принципи організації документаційних процесів та вимог до якості інформаційних ресурсів у діяльності підприємств гостинності.

Тема 3. Табличні інформаційні моделі, бази даних та структурована інформація у готельно-ресторанних інформаційних системах.

Аналізуються методи подання даних у табличній формі, логіка структуризації

інформації та організація баз даних. Розглядається робота з первинними та вторинними даними, їх узагальнення та інтерпретація для підтримки управлінських процесів.

Тема 4. Організація обслуговування гостей із використанням цифрових сервісів, PMS- та POS-систем.

Розглядаються етапи сервісного обслуговування гостей, автоматизація бронювання, check-in та check-out, а також використання цифрових модулів SERVIO HMS для підвищення якості послуг та оптимізації роботи персоналу.

Тема 5. Інформаційні системи в управлінні діяльністю та аналітиці готельно-ресторанного бізнесу.

Висвітлюються можливості інформаційних систем для адміністративного управління, формування звітності та проведення аналітики. Аналізується взаємозв'язок економічних, організаційних та управлінських компонентів у цифровій середовищі.

Тема 6. Сучасні комунікаційні технології та CRM-рішення у взаємодії з клієнтами.

Описуються цифрові канали комунікації, CRM-системи, соціальні мережі та онлайн-платформи як інструменти взаємодії з клієнтами та просування послуг. Розглядається їх роль у формуванні лояльності гостей та ефективному управлінні проектами.

Тема 7. Кібербезпека, захист персональних даних та стандарти інформаційної безпеки у сфері гостинності.

Розкриваються основні загрози інформаційним системам, методи захисту даних та правові аспекти забезпечення конфіденційності. Аналізуються стандарти безпеки та ризики кіберзагроз у діяльності готельно-ресторанних підприємств.

Тема 8. Інноваційні цифрові тренди та перспективи розвитку інформаційних систем у готельно-ресторанній індустрії.

Розглядаються новітні технології, зокрема VR/AR, віртуальні тури, великі дані та інші інновації, що трансформують індустрію гостинності. Оцінюється їх вплив на маркетинг, сервіс та розвиток сучасних інформаційних систем.

Структура (тематичний план) навчальної дисципліни

Назви тем	Кількість годин							
	денна форма J2ГРСК бд 2025				заочна форма J2ГРСК бз 2025			
	усього	у тому числі			усього	у тому числі		
		л	лаб.	с. р.		л	лаб.	с. р.
Тема 1. Вступ до інформаційних систем та технологій у готельно-ресторанній справі.	12	2	2	8	8	-	-	8
Тема 2. Електронний документообіг та інформаційні ресурси в управлінні закладами гостинності.	15	2	4	9	13	2	2	9
Тема 3. Табличні інформаційні моделі, бази даних та структурована інформація у готельно-ресторанних інформаційних системах.	15	2	4	9	9	-	-	9
Тема 4. Організація обслуговування гостей із використанням цифрових сервісів, PMS- та POS-систем.	13	2	2	9	11	2	-	9
Тема 5. Інформаційні системи в управлінні діяльністю та аналітиці готельно-ресторанного бізнесу.	13	2	2	9	9	-	-	9
Тема 6. Сучасні комунікаційні технології та CRM-рішення у взаємодії з клієнтами.	13	2	2	9	9	-	-	9

Тема 7. Кібербезпека, захист персональних даних та стандарти інформаційної безпеки у сфері гостинності.	12	2	2	8	8	-	-	8
Тема 8. Інноваційні цифрові тренди та перспективи розвитку інформаційних систем у готельно-ресторанній індустрії.	12	2	2	8	8	-	-	8
Індивідуальні завдання (контрольна робота)	-	-	-	-	30	-	-	30
Усього годин	105	16	20	69	105	4	2	99

8. Теми семінарських занять

Не передбачено навчальним планом.

Теми практичних занять

Не передбачено навчальним планом.

Теми лабораторних занять

Назва теми	Кількість годин	
	денна форма J2ГРСК_бд_2025	заочна форма J2ГРСК_бз_2025
Тема 1. Вступ до інформаційних систем та технологій у готельно-ресторанній справі.	2	-
Тема 2. Електронний документообіг та інформаційні ресурси в управлінні закладами гостинності.	4	2
Тема 3. Табличні інформаційні моделі, бази даних та структурована інформація у готельно-ресторанніх інформаційних системах.	4	-
Тема 4. Організація обслуговування гостей із використанням цифрових сервісів, PMS- та POS-систем.	2	-
Тема 5. Інформаційні системи в управлінні діяльністю та аналітиці готельно-ресторанного бізнесу.	2	-
Тема 6. Сучасні комунікаційні технології та CRM-рішення у взаємодії з клієнтами.	2	-
Тема 7. Кібербезпека, захист персональних даних та стандарти інформаційної безпеки у сфері гостинності.	2	-
Тема 8. Інноваційні цифрові тренди та перспективи розвитку інформаційних систем у готельно-ресторанній індустрії.	2	-
Разом	20	2

9. Теми самостійної роботи

Назва теми	Кількість годин	
	денна форма J2ГРСК_бд_2025	заочна форма J2ГРСК_бз_2025
Тема 1. Вступ до інформаційних систем та технологій у готельно-ресторанній справі.	8	8
Тема 2. Електронний документообіг та інформаційні ресурси в управлінні закладами гостинності.	9	9
Тема 3. Табличні інформаційні моделі, бази даних та структурована інформація у готельно-ресторанніх	9	9

інформаційних системах.		
Тема 4. Організація обслуговування гостей із використанням цифрових сервісів, PMS- та POS-систем.	9	9
Тема 5. Інформаційні системи в управлінні діяльністю та аналітиці готельно-ресторанного бізнесу.	9	9
Тема 6. Сучасні комунікаційні технології та CRM-рішення у взаємодії з клієнтами.	9	9
Тема 7. Кібербезпека, захист персональних даних та стандарти інформаційної безпеки у сфері гостинності.	8	8
Тема 8. Інноваційні цифрові тренди та перспективи розвитку інформаційних систем у готельно-ресторанній індустрії.	8	8
Індивідуальні завдання (контрольна робота)		30
Разом	69	99

10. Індивідуальні завдання

Індивідуальна робота здобувача вищої освіти має сприяти закріпленню теоретичного матеріалу та практичних навичок. Цей вид роботи реалізується шляхом самостійного виконання здобувачем вищої освіти індивідуального завдання в аудиторний і позааудиторний час: контрольної роботи для здобувачів заочної форми здобуття освіти.

11. Оцінювання результатів навчання

Програмні результати навчання / Результати навчання	Форми контролю програмних результатів навчання / результатів навчання
РН 07. Організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.	Форми поточного контролю: - виконання лабораторних робіт; - звіти з лабораторних робіт; - самостійна робота;
РН 11. Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.	- виконання тестових завдань. Форма семестрового контролю: залік.

Критерієм успішного навчання є досягнення здобувачем вищої освіти мінімальних порогових рівнів оцінок за кожним результатом навчання. Одним із обов'язкових елементів освітнього процесу є систематичний поточний контроль і підсумкова оцінка рівня досягнення результатів навчання.

Схема нарахування балів з навчальної дисципліни

Денна форма здобуття освіти

Назва теми / Форма семестрового контролю	Форми контролю результатів навчання здобувачів вищої освіти				Разом
	Виконання лабораторних робіт	Звіти із лабораторних робіт	Самостійна робота	Виконання тестових завдань	
Тема 1. Вступ до інформаційних систем та технологій у готельно-ресторанній справі.	5	2	3		10

Тема 2. Електронний документообіг та інформаційні ресурси в управлінні закладами гостинності.	10 (5 + 5)	4 (2 + 2)	3		17
Тема 3. Табличні інформаційні моделі, бази даних та структурована інформація у готельно-ресторанних інформаційних системах.	10 (5 + 5)	4 (2 + 2)	3		17
Тема 4. Організація обслуговування гостей із використанням цифрових сервісів, PMS- та POS-систем.	5	2	3		10
Тема 5. Інформаційні системи в управлінні діяльністю та аналітиці готельно-ресторанного бізнесу.	5	2	3		10
Тема 6. Сучасні комунікаційні технології та CRM-рішення у взаємодії з клієнтами.	5	2	3		10
Тема 7. Кібербезпека, захист персональних даних та стандарти інформаційної безпеки у сфері гостинності.	5	2	3		10
Тема 8. Інноваційні цифрові тренди та перспективи розвитку інформаційних систем у готельно-ресторанній індустрії.	5	2	3		10
Виконання тестових завдань				6	6
Разом	50	20	24	6	100

Шкала та критерії оцінювання
Виконання лабораторних робіт

Кількість балів	Критерії оцінювання
5	Здобувач вищої освіти демонструє глибоке та системне володіння практичними методами використання інформаційних систем і цифрових технологій у готельно-ресторанній справі. Упевнено застосовує функціональні можливості PMS-, POS-, CRM-систем та інших сервісних платформ для виконання практичних завдань. Результати роботи коректні, висновки логічно обґрунтовані, дотримано стандартів якості обслуговування та вимог інформаційної безпеки. Оформлення відповідає встановленим вимогам.
4	Здобувач вищої освіти демонструє достатній рівень володіння інформаційними системами у сфері гостинності. Теоретичні знання загалом правильно застосовуються під час виконання практичних завдань, проте окремі операції виконуються з незначними неточностями. Результати переважно правильні, висновки сформульовані, але аргументація частково неповна. Оформлення роботи має незначні зауваження.
3	Здобувач вищої освіти демонструє базові навички роботи з інформаційними технологіями готельно-ресторанного бізнесу. Теоретичний матеріал засвоєний частково, практичне застосування цифрових інструментів поверхове. У роботі наявні помилки в обробці даних або використанні програмних модулів, висновки неповні. Оформлення потребує доопрацювання.
2	Здобувач вищої освіти демонструє недостатній рівень володіння інформаційними системами та сервісними технологіями у сфері гостинності. Не може самостійно застосувати інструменти автоматизації для організації процесів обслуговування або управління діяльністю закладу. Практичні завдання виконані з істотними помилками, результати не проаналізовані,

	висновки відсутні або некоректні. Робота не відповідає вимогам.
1	Здобувач вищої освіти має лише початкове уявлення про інформаційні системи у готельно-ресторанній справі, не володіє базовими операціями роботи з цифровими сервісами. Самостійне виконання завдань викликає значні труднощі.
0	Здобувач вищої освіти не володіє практичними навичками, не здатний виконати завдання лабораторної роботи. Відсутнє розуміння базових понять, що не дає можливість оцінити формування компетентностей і досягнення програмних результатів.

Звіти із лабораторних робіт

Кількість балів	Критерії оцінювання
2	Звіт оформлено в електронному вигляді, структура і зміст відповідають поставленим завданням, відповіді на контрольні питання є стислими та вичерпними.
1	Здобувач вищої освіти на 60% оформив звіт в електронному вигляді, в структурі є неточності, зміст частково відповідає поставленим завданням, відповіді на контрольні питання є неповними.
0	Здобувач вищої освіти не оформив звіт про виконання лабораторної роботи, що не дає можливість оцінити формування компетентностей і досягнення програмних результатів.

Самостійна робота

Кількість балів	Критерії оцінювання
3	Виконання завдань самостійної роботи здійснене у повному обсязі, не містить помилок, що дає можливість оцінити формування компетентностей та отримання програмних результатів навчання у здобувача вищої освіти на високому рівні.
2	Виконання завдань самостійної роботи здійснене не у повному обсязі, містить несуттєві помилки, що дає можливість оцінити рівень формування компетентностей та отримання програмних результатів навчання у здобувача вищої освіти як достатній.
1	Виконання завдань самостійної роботи здійснене частково, містить значні помилки або неповноту виконання, що дає можливість оцінити рівень формування компетентностей та досягнення програмних результатів навчання у здобувача вищої освіти як низький.
0	Завдання самостійної роботи не виконано та/або результати не відповідають поставленим завданням та/або завдання виконано із суттєвими помилкам, що не дає можливість оцінити формування компетентностей і досягнення програмних результатів.

Виконання тестових завдань

Тестові завдання складаються з 12 питань. Оцінювання здійснюється за принципом накопичення балів.

Кількість балів	Критерії оцінювання
0,5	Здобувач вищої освіти правильно відповів на тестове питання, що підтверджує засвоєння відповідного теоретичного матеріалу та досягнення програмних результатів навчання.
0	Здобувач вищої освіти не відповів або відповів неправильно на тестове питання, що не підтверджує засвоєння відповідного теоретичного матеріалу.

Схема нарахування балів з навчальної дисципліни
Заочна форма здобуття освіти

Назва теми / Форма семестрового контролю	Форми контролю результатів навчання здобувачів вищої освіти				Разом
	Виконання лабораторних робіт	Самостійна робота	Контрольна робота	Виконання тестових завдань	
Тема 1. Вступ до інформаційних систем та технологій у готельно-ресторанній справі.	-	8	-	-	8
Тема 2. Електронний документообіг та інформаційні ресурси в управлінні закладами гостинності.	10	8	-	-	18
Тема 3. Табличні інформаційні моделі, бази даних та структурована інформація у готельно-ресторанних інформаційних системах.	-	8	-	-	8
Тема 4. Організація обслуговування гостей із використанням цифрових сервісів, PMS- та POS-систем.	-	8	-	-	8
Тема 5. Інформаційні системи в управлінні діяльністю та аналітиці готельно-ресторанного бізнесу.	-	8	-	-	8
Тема 6. Сучасні комунікаційні технології та CRM-рішення у взаємодії з клієнтами.	-	8	-	-	8
Тема 7. Кібербезпека, захист персональних даних та стандарти інформаційної безпеки у сфері гостинності.	-	8	-	-	8
Тема 8. Інноваційні цифрові тренди та перспективи розвитку інформаційних систем у готельно-ресторанній індустрії.	-	8	-	-	8
Виконання тестових завдань	-	-	-	6	6
Індивідуальні завдання (контрольна робота)	-	-	20	-	20
Разом	10	64	20	6	100

Шкала та критерії оцінювання
Виконання лабораторних робіт

Кількість балів	Критерії оцінювання
10	Здобувач вищої освіти повністю розкриває зміст теми, демонструє глибоке розуміння принципів функціонування електронного документообігу у закладах гостинності. Чітко характеризує структуру інформаційних ресурсів підприємства (PMS, CRM, ERP-системи), наводить приклади використання сучасних програмних рішень. Обґрунтовує переваги цифровізації процесів. Практичне завдання виконано без помилок, оформлення відповідає встановленим вимогам.
8	Здобувач вищої освіти достатньо повно розкриває тему, демонструє розуміння основ електронного документообігу та інформаційних ресурсів у сфері гостинності. Описує основні функції спеціалізованих інформаційних систем, але без глибокого аналітичного узагальнення або з незначними неточностями. Практичне завдання виконано правильно, можливі незначні помилки або недостатня деталізація окремих аспектів.
6	Здобувач вищої освіти частково розкриває зміст теми, відтворює основні поняття,

	але демонструє поверхове розуміння механізмів функціонування електронного документообігу. Практичне завдання виконано з помилками або без належного обґрунтування прийнятих рішень. Відсутній логічна послідовність викладу матеріалу.
4	Здобувач вищої освіти фрагментарно відображає теоретичний матеріал, допускає суттєві помилки у визначеннях та характеристиці інформаційних систем управління. Практична частина виконана частково або з істотними недоліками.
2	Здобувач вищої освіти демонструє мінімальне володіння теоретичним матеріалом, відповіді неповні, без логічного зв'язку. Практичне завдання виконано неправильно або майже не виконано. Відсутнє розуміння ролі електронного документообігу та інформаційних ресурсів в управлінні закладами гостинності.
0	Здобувач вищої освіти не володіє навчальним матеріалом, не демонструє жодних результатів навчання, що не дає можливість оцінити формування компетентностей і досягнення програмних результатів.

Виконання самостійної роботи

Кількість балів	Критерії оцінювання
8	Знання здобувача вищої освіти є глибокими, системними та інтегрованими, що дозволяє комплексно аналізувати інформаційні процеси у готельно-ресторанній сфері. Здобувач впевнено оперує професійною термінологією, пояснює принципи функціонування сучасних інформаційних систем (зокрема PMS, POS, CRM), демонструє розуміння архітектури систем, здатний застосовувати знання для вирішення практичних ситуаційних завдань, аргументовано обґрунтовує управлінські рішення та враховує аспекти кібербезпеки й захисту персональних даних.
7	Знання є повними та достатньо систематизованими. Здобувач правильно розкриває основні поняття та механізми функціонування інформаційних систем у сфері гостинності, демонструє здатність до практичного застосування знань, допускаючи незначні неточності в деталях або термінології.
6	Знання здобувача є достатніми, але частково фрагментарними. Основні категорії та принципи роботи інформаційних систем розкрито правильно, однак відсутня глибина аналізу, міжтемні зв'язки простежуються слабо. Практичні завдання виконано з окремими помилками.
5	Здобувач відтворює базовий теоретичний матеріал, проте демонструє поверхове розуміння цифрових технологій у готельно-ресторанній діяльності. Практичне застосування знань обмежене, аргументація неповна або недостатньо логічна.
4	Здобувач вищої освіти володіє лише окремими положеннями теми, допускає суттєві помилки у визначеннях понять (інформаційна система, база даних, електронний документообіг, CRM тощо). Відсутній системний підхід до аналізу цифрових процесів у сфері гостинності.
3	Здобувач вищої освіти демонструє низький рівень знань, відповіді фрагментарні, без логічної послідовності. Практичні завдання виконані частково або з істотними помилками. Професійна термінологія використовується некоректно.
2	Здобувач вищої освіти має мінімальні уявлення про зміст теми, не може пояснити базові принципи функціонування інформаційних систем у готельно-ресторанній сфері. Практичні навички відсутні або майже не сформовані.
1	Здобувач вищої освіти відтворює окремі терміни без розуміння їх змісту, відповіді неповні, нелогічні, не пов'язані з професійною діяльністю у сфері гостинності.
0	Здобувач вищої освіти не володіє навчальним матеріалом, не демонструє жодних результатів навчання. Відсутнє розуміння базових понять, що не дає можливість оцінити формування компетентностей і досягнення програмних результатів.

Виконання тестових завдань

Тестові завдання складаються з 12 питань. Оцінювання здійснюється за принципом накопичення балів.

Кількість балів	Критерії оцінювання
0,5	Здобувач вищої освіти правильно відповів на тестове питання, що підтверджує засвоєння відповідного теоретичного матеріалу та досягнення програмних результатів навчання.
0	Здобувач вищої освіти не відповів або відповів неправильно на тестове питання, що не підтверджує засвоєння відповідного теоретичного матеріалу.

Контрольна робота

Вид завдання	Бали	Критерії оцінювання
Для 1-го теоретичного питання	0	відсутність відповіді на теоретичне питання, що не дає змоги оцінити досягнення результатів навчання здобувача вищої освіти
	1	відповідь фрагментарна, містить поодинокі терміни чи визначення, але відсутнє розуміння суті питання, логічні зв'язки між поняттями не простежуються.
	2	відповідь частково відображає зміст питання, проте містить значні неточності чи помилки, що свідчить про поверхневе розуміння теоретичного матеріалу
	3	відповідь розкриває основний зміст питання, однак виклад неповний, відсутня чітка структурованість, можливі окремі помилки або недостатня аргументація
	4	відповідь загалом правильна, охоплює основні положення теми, але недостатньо глибока; можливі окремі неточності або відсутність прикладів/обґрунтувань
	5	теоретичне питання розкрито повністю, відповідь логічна, структурована, використано відповідну термінологію та наведено приклади застосування інформаційних систем у готельно-ресторанній сфері
Для 2-го теоретичного питання	0	відсутність відповіді на теоретичне питання, що не дає змоги оцінити досягнення результатів навчання здобувача вищої освіти
	1	відповідь фрагментарна, містить поодинокі терміни чи визначення, але відсутнє розуміння суті питання, логічні зв'язки між поняттями не простежуються.
	2	відповідь частково відображає зміст питання, проте містить значні неточності чи помилки, що свідчить про поверхневе розуміння теоретичного матеріалу
	3	відповідь розкриває основний зміст питання, однак виклад неповний, відсутня чітка структурованість, можливі окремі помилки або недостатня аргументація
	4	відповідь загалом правильна, охоплює основні положення теми, але недостатньо глибока; можливі окремі неточності або відсутність прикладів/обґрунтувань
	5	теоретичне питання розкрито повністю, відповідь логічна, структурована, використано відповідну термінологію та наведено приклади застосування інформаційних систем у готельно-ресторанній сфері
Ситуаційне завдання	0	завдання не виконано або відповідь неправильна, що не дає змоги оцінити досягнення результатів навчання здобувача вищої освіти
	2	наведено окремі елементи розв'язання, проте вони не пов'язані між

		собою або не відповідають умовам ситуації
	4	запропоновано часткове розв'язання ситуації, але аналіз поверхневий, відсутнє обґрунтування використання інформаційних систем чи технологій
	6	завдання виконано частково правильно: проведено аналіз ситуації та запропоновано рішення, однак воно недостатньо обґрунтоване або неповне
	8	завдання виконано правильно, запропоновано логічне рішення ситуації з використанням відповідних інформаційних систем чи технологій, однак можливі окремі неточності або неповна аргументація
	10	завдання виконано повністю та обґрунтовано: проведено комплексний аналіз, запропоновано оптимальне рішення із використанням сучасних інформаційних систем і технологій у готельно-ресторанній сфері

12. Інструменти, обладнання та програмне забезпечення, використання яких передбачено під час реалізації навчальної дисципліни

Засоби навчання: персональний комп'ютер 15 шт. (2023 р.) у складі (системний блок ПК Impression P+, монітор Impression Im View23.8"12403VN, клавіатура, маніпулятор «миша») - 15 шт., платформа MS Windows 11, MS Office 365 або Libre Office, Google Docs, Notepad++, Internet-браузери, дошка аудиторна, мультимедійне забезпечення (проектор) EPSON EB-XO2 (2023 р.), мережа Wi-Fi, електронна бібліотека ПДАУ (<https://lib.pdau.edu.ua>), електронний репозитарій ПДАУ (<http://dspace.pdau.edu>).

Використання прикладного програмного забезпечення: програмний пакет для управління готелями та туристичними підприємствами SERVIO HMS; онлайн-платформи для бронювання (Booking.com, Airbnb, Trivago) та організації подій (Travefy, Eventbrite, MeetingPlanner); інструменти для аналітики поведінки відвідувачів сайтів (Google Analytics, Hotjar).

13. Політика навчальної дисципліни

Політика навчальної дисципліни визначається система вимог, які викладач висуває до здобувача вищої освіти під час вивчення навчальної дисципліни на основі чинної національної та локальної нормативної бази.

Дедлайни та перескладання.

Лабораторні, самостійні роботи, які оформляються та здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються зі зменшенням оцінки (10 %). Перескладання поточного та підсумкового контролів відбувається за наявності поважних причин (наприклад, хвороба тощо) та з дозволу деканату.

Академічна доброчесність.

Здобувач вищої освіти зобов'язаний дотримуватися вимог Положення про запобігання та виявлення академічного плагіату Полтавський державний аграрний університет, а також норм, визначених у Кодексі академічної доброчесності Полтавського державного аграрного університету та Кодексі етики викладача і здобувача вищої освіти Полтавського державного аграрного університету, що регламентують принципи чесності, прозорості, відповідальності та недопущення порушень академічної етики в освітній і науковій діяльності.

Дотримання академічної доброчесності здобувачами вищої освіти передбачає: 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.

Відвідування занять.

Здобувач вищої освіти зобов'язаний дотримуватися встановленого в Полтавському державному аграрному університеті порядку організації освітнього процесу та вимог внутрішніх нормативних документів щодо відвідування навчальних занять.

Відвідування лекційних, практичних і лабораторних занять є обов'язковим елементом виконання освітньої програми, формування фахових компетентностей і досягнення програмних результатів навчання. У разі пропуску занять здобувач зобов'язаний своєчасно повідомити викладача та відпрацювати пропущений матеріал у встановленому порядку.

Неформальна/інформальна освіта.

На здобувачів вищої освіти поширюється право про визнання результатів навчання, набутих у неформальній / інформальній освіті перед опануванням даної освітньої компоненти. Визнання набутих результатів навчання або відмова у їх визнанні. Набуття відповідних результатів навчання можливе після успішного опанування курсів (з документальним підтвердженням) на різноманітних навчальних платформах. Особливості неформального / інформального навчання регламентовані Положенням про порядок визнання результатів навчання, набутих у неформальній та інформальній освіті, здобувачами вищої освіти Полтавського державного аграрного університету.

Оскарження результатів оцінювання.

Відповідно до вимог Положення про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти Полтавського державного аграрного університету, здобувач вищої освіти має право на оскарження результатів оцінювання.

У разі виникнення сумнівів щодо об'єктивності або коректності виставленої оцінки здобувач може подати апеляцію у встановленому порядку та визначені терміни. Апеляція розглядається відповідною комісією з дотриманням принципів прозорості, неупередженості та академічної доброчесності.

Рішення за результатами розгляду апеляції оформлюється протоколом і доводиться до відома здобувача. Процедура оскарження здійснюється відповідно до чинних внутрішніх нормативних документів.

14. Рекомендовані джерела інформації

Основні

1. Андрейчук Ю. Мальська М., Дмитрук Р. Інформаційні технології в туризмі, рекреації та готельно-ресторанному бізнесі : навч. посібник. Київ : вид-во «Каравела», 2025. 284 с.
2. Цепенда М.М., Бурка В.Й. Інформаційні системи, комунікації і технології у туристичній індустрії : навч. посіб. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2024. 176 с.
3. Джинджоян В.В., Тесленко Т.В., Горб К. М. Інноваційні технології в туризмі та гостинності: навч. посіб. Київ : Видав. «Каравела», 2022. 340 с.

Допоміжні

1. Кудла Н. Є. Фединець Н. І. Управління персоналом в туризмі : навч. посіб. Львів: видавництво ЛТЕУ, 2022. 253 с.
2. Галасюк С.С., Нездоймінов С.Г. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності: навч. посіб. Київ : «Центр учбової літератури», 2019. 178 с.
3. Шоробура І. М., Біницька О. П., Долинська О. О. Сучасні інформаційні технології в туризмі. *Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах*. 2024. № 92. С. 233 – 236. DOI <https://doi.org/10.32782/1992-5786.2024.92.39>

4. Бурка В. Й., Підгірна В. Н., Паламарюк М. Ю. Застосування автоматизованих інформаційних технологій в туристичному бізнесі. *Економіка та суспільство*. 2022. Вип. 43. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-43-45>
5. Качук К. М., Мосійчук І. В., Саух І. В. Сучасні технології управління в готельно-ресторанному бізнесі: практики та інновації. *Бізнесінформ*. 2023. № 6. С. 93-99. DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2023-6-93-99>
6. Казюка Н.П., Гуменюк В.В., Семирга Л.І., Белан О.В. Міжнародні інформаційні технології та їх роль в підвищенні ефективності організації готельно-ресторанної справи. *Актуальні проблеми розвитку економіки регіону*. 2023. Вип 19. Т.2. С. 29-41. DOI: 10.15330/apred.2.19.29-41
7. Кіш Г. В. Інноваційні технології в діяльності готельно-ресторанних підприємств. *Актуальні питання у сучасній науці*. 2023. № 6(12). С. 65-77. DOI: [https://doi.org/10.52058/2786-6300-2023-6\(12\)-65-77](https://doi.org/10.52058/2786-6300-2023-6(12)-65-77)
8. Çinaj V., Ruseti B. Information Systems Models in the Hotel Industry and Effects on the Economy (The case of Albania). *The Annals of the University of Oradea. Economic Sciences*. 2023. 21. P. 67-75. DOI: 10.61801/OUAESS.2021.1.09
9. Wynn M., Lam C. Digitalisation and IT Strategy in the Hospitality Industry. *Systems*. 2023. № 11 (501). DOI: <https://doi.org/10.3390/systems11100501>
10. Сидорук А. В., Омеляненко Г. А. Інформаційні системи і технології в системі підготовки майбутніх фахівців сфери туризму та готельно-ресторанного бізнесу. *Економіка та суспільство*. 2022. Вип. 36. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-36-48>
11. Сусіденко В. Т., Гуштан Т. В., Каганець-Гаврилко Л. П., Вакула І. Сучасні інформаційні системи в готельно-ресторанному бізнесі. *Академічні візії*. 2025. Вип. 41. С. 1-9. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.15306137>
12. Князевич А. О., Дяченко Л.А., Крайчук С.О., Демидюк С. М. Інформаційні технології як ключова складова системи комунікативного менеджменту підприємств туристичної галузі. *Ефективна економіка*. 2021. № 9. DOI: 10.32702/2307-2105-2021.9.4
13. Onyshchuk N.V., Postova V.V. Service activities in the hotel and restaurant business. *Modern engineering and innovative technologies*. 2023. Is. 24(4). P. 79-82. DOI: 10.30890/2567-5273.2023-25-04-077
14. Літовка-Деменіна С. Г., Брик С. Д., Остапенко Я. О. Інформаційні системи у формуванні маркетингових стратегій готельно-ресторанного бізнесу. *Економіка та суспільство*. 2025. Вип. 71. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-71-32>
15. Постова В. В. Використання інформаційних систем та технологій в закладах ресторанного господарства: вплив на якість обслуговування та збільшення прибутку. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2023. Вип. 47. DOI: <https://doi.org/10.32782/2413-9971/2023-47-16>
16. Поступна О. Перспективи інформаційних технологій у туризмі та курортно-рекреаційній сфері як важливих складових національної економіки, що забезпечують стійкий розвиток регіонів у період повоєнного відновлення країни. *Теоретичні та прикладні питання державотворення*. 2024. Вип. 32. С. 263-272. DOI: 10.35432/tisb322024321983
17. Яцишина І. В. Реалізація концепції смарт-туризму: світовий досвід та вітчизняна практика. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія», серія «Економіка»*. 2019. № 14 (42). С. 54-59. DOI: 10.25264/2311-5149-2019-14(42)-54-59
18. Сидорук, А., Омеляненко, Г. Інформаційні системи і технології в системі підготовки майбутніх фахівців сфери туризму та готельно-ресторанного бізнесу. *Економіка та суспільство*. 2022. № 36. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-36-48>
19. Панасенко Н.Л., Калашник О.В., Тищенко О. В. Цифрова трансформація готельно-ресторанного бізнесу: роль інформаційних систем у формуванні сучасного сервісу. *Modern engineering and innovative technologies*. 2025. № 41. С. 187 – 201. DOI: 10.30890/2567-5273.2025-41-01-038

Інформаційні ресурси

1. Національна бібліотека ім. В. І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>
2. Prometheus: каталог курсів. URL: <https://prometheus.org.ua/courses-catalog/it>
3. Agoda. URL: <https://www.agoda.com>
4. Airbnb. URL: <https://www.airbnb.com>
5. Amadeus. URL: <https://www.amadeus.com>
6. Booking.com. URL: <https://www.booking.com>
7. Expedia. URL: <https://www.expedia.com>
8. Hostelworld. URL: <https://www.hostelworld.com>
9. Hotels.com. URL: <https://www.hotels.com>
10. Kayak. URL: <https://www.kayak.com>
11. Opodo. URL: <https://www.opodo.com>
12. Orbitz. URL: <https://www.orbitz.com>
13. Skyscanner. URL: <https://www.skyscanner.com>
14. Travelocity. URL: <https://www.travelocity.com>
15. Trip.com. URL: <https://www.trip.com>
16. ClientBase. URL: <https://www.traveledge.com/clientbase>
17. PHPTRAVELS. URL: <https://www.phptravels.com>
18. Trawex. URL: <https://www.trawex.com>