

ПОЛТАВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра інформаційних технологій та систем

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри
Юрій УТКІН
«04» вересня 2024 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
(обов'язкова навчальна дисципліна)

**ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ, ТЕХНОЛОГІЇ
ТА БЕЗПЕКА В ЗАКЛАДАХ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ**

Освітньо–професійна програма Туризм

Спеціальність 242 Туризм і рекреація

Галузь знань 24 Сфера обслуговування

Освітній ступінь Перший (бакалаврський) рівень вищої освіти

Факультет обліку та фінансів

Полтава 2024/2025 н.р.

Робоча програма навчальної дисципліни «Інформаційні системи, технології та безпека в закладах сфери обслуговування» для здобувачів вищої освіти за освітньо-професійною програмою «Туризм» спеціальності 242 Туризм і рекреація

Мова викладання державна

Розробник: Лариса Дегтярьова, доцент кафедри інформаційних систем та технологій, к. т. н., доцент

«27» серпня 2024 року

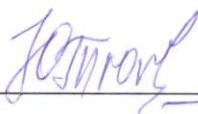


Лариса ДЕГТЯРЬОВА

Схвалено на засіданні кафедри інформаційних систем та технологій
Протокол № 1 від «_27_» серпня 2024 р.

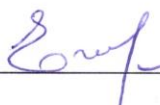
Погоджено гарантом освітньої програми Туризм

«_02_» вересня 2024 року



Юрій ТЮТЮННИК

Схвалено головою ради якості вищої
освіти спеціальності Туризм і рекреація



Олена ЄГОРОВА

Протокол від 2 вересня 2024 р. № 1.

Опис навчальної дисципліни

Елементи характеристики	Денна форма здобуття освіти 242ТР бд 2024
Загальна кількість годин	105
Кількість кредитів	3,5
Місце в індивідуальному навчальному плані здобувача 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, годин	-
Форма семестрового контролю	залік

1. 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.

2. Передумови для вивчення навчальної дисципліни

Передумови відсутні.

3. Компетентності

Загальні:

- ЗК 6. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.
- ЗК 7. Здатність працювати в міжнародному контексті.
- ЗК 8. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій.

Спеціальні (фахові, предметні):

- ФК2. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.
- ФК 10. Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал.
- ФК 11. Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку.
- ФК 13. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації.

5. Програмні результати навчання

ПР 8. Ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися.

ПР 9. Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

ПР 10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).

Співвідношення програмних результатів навчання із очікуваними результатами навчання

Програмний результат навчання (визначений освітньою програмою)	Очікувані результати навчання навчальної дисципліни
ПР8	знати основні види туристичної документації (туристичні ваучери, квитки, страхові поліси, візи, договори про туристичні послуги). вміти визначати та аналізувати необхідні документи для різних видів туристичних поїздок. демонструвати вміння успішно користуватися туристичною документацією під час організації або супроводу подорожі за допомогою засобів обчислювальної техніки.
ПР9	знати основні типи інформаційних систем (ІС), що застосовуються в туризмі, таких як системи бронювання (CRS), управління готелями (PMS), системи продажу квитків та CRM-системи для управління взаємовідносинами з клієнтами; вміти працювати з основними інформаційними системами для управління туристичними послугами, такими як глобальні системи бронювання (Amadeus, Sabre, Galileo), системи управління готелями та іншими об'єктами, інтегрувати ІТ-рішення у всі ключові процеси туристичного бізнесу; розуміти загрози інформаційної безпеки у сфері туризму, таких як крадіжка даних, фальсифікація бронювань або порушення конфіденційності клієнтів.
ПР 10	вміти створювати або адаптувати ІТ-рішення під потреби туристичних агентств, готелів або інших суб'єктів галузі; розуміти ключові ІТ-рішення, що використовуються для автоматизації бізнес-процесів у туристичних агентствах, готелях, авіакомпаніях і транспортних компаніях; здатність впроваджувати нові технології для покращення роботи туристичних компаній і обслуговування клієнтів; демонструвати навички оцінки можливих ризиків у сфері безпеки туристичних ІС та планування захисту даних, впровадження і контролю засобів захисту конфіденційної інформації клієнтів, зокрема персональних даних і платіжних відомостей.

6. Методи навчання і викладання

– методи організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності: словесні (лекція), наочні (презентація), практичні (лабораторні роботи);

– методи стимулювання і мотивації обов'язку й відповідальності: роз'яснення мети навчальної дисципліни; висування вимог до вивчення дисципліни;

– методи формування пізнавальних інтересів: створення ситуації інтересу й новизни навчального матеріалу; метод відповідей на запитання і опитування думок здобувачів вищої освіти;

– інноваційні та інтерактивні методи навчання: комп'ютерні, мультимедійні методи - використання мультимедійних презентацій; проектування професійних ситуацій.

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. 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 туристичному офісі та в закладах готельно-ресторанного спрямування. Використання програмних продуктів Microsoft Office для прискорення інноваційних процесів і розширення потенціалу компанії. Впровадження прикладних програм автоматизації процесів введення, форматування, обробки, зберігання та виведення інформації.

Тема 4. Мережні технології і інформаційні системи в туризмі та готельній індустрії. Використання локальних, глобальних мереж і технологій Інтернет.

Інтернет технології в туризмі та готельній індустрії (методи і засоби). Організація роботи, засоби та сервіси мережі Інтернет. Електронна пошта. Web-сайти. Аналіз ринку і маркетинг в мережі Інтернет. Формування туристської агентської мережі, бази постійних клієнтів готелів і ресторанів за допомогою локальних і глобальних мереж.

Тема 5. Інформаційна безпека в готельно-ресторанному 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 підприємства

готельного та туристичного бізнесу 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 готельно-ресторанному бізнесі. 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 242ТР бд 2024			
	усього	у тому числі		
л		лаб.	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 туризмі та готельній індустрії. Використання локальних, глобальних мереж і технологій Інтернет.	18	2	4	12
Тема 5. Інформаційна безпека в готельно-ресторанному та туристичному господарстві.	15	2	2	11
Тема 6. Інформаційні системи готельно-ресторанного та туристичного бізнесу	17	2	4	11
Разом	105	16	20	69

8. Теми лабораторних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
		Денна форма 242ТР бд 2024
1	Тема 1. Л/р №1: Робота з об'єктами операційної системи Windows та стандартними програмами. Систематизація даних. Створення каталогів для системного збереження ділової інформації	2
2	Тема 2: Л/р №2: Технологія створення й оформлення комплексних документів із використанням можливостей текстового процесора Microsoft Word	4
3	Тема 3: Л/р №3: Створення табличних документів у середовищі процесора Microsoft Excel: технології виконання обчислень і графічного подання даних для розрахунків у закладах обслуговування	4

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
		Денна форма 242ТР бд 2024
4	Тема 4: Л/р №4: Обробка техніко-економічної інформації засобами табличного процесора MS Excel. Складання прогнозів розвитку бізнесу закладу сфери обслуговування на основі статистичних даних	2
5	Тема 4: Л/р №5: Створення презентації для реклами закладу обслуговування. Безпека захисту даних	2
6	Тема 5: Л/р №6: Комп'ютерні інформаційні технології на базі СУБД ACCESS. Розробка реляційної бази даних закладу обслуговування: типи даних, форми введення та зберігання інформації	2
7	Тема 6: Л/р №7: Принципи формування запитів та звітів в СУБД. Відбір та сортування інформації.	2
8	Тема 6: Л/р №8: Способи захисту даних в інформаційних системах.	2
	Разом	20

9. Теми самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
		Денна форма 242ТР 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 туризмі та готельній індустрії. Використання локальних , глобальних мереж і технологій Інтернет.	12
5	Тема 5. Інформаційна безпека в готельно-ресторанному 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 направлена на закріплення теоретичного матеріалу і практичних навичок, і реалізується у формі підготовки до лабораторних занять і опитування у межах самостійної роботи з дисципліни «Інформаційні системи, технології та безпека в закладах сфери обслуговування».

11. Оцінювання результатів здобуття освіти

Програмні результати навчання / результати навчання	Форми контролю програмних результатів навчання / результатів навчання
ПР 8. Ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися.	Поточний контроль: лабораторно-практичний контроль: виконання лаб. робіт; письмовий контроль: письмова робота, самостійна робота;

	Семестровий контроль: залік
ПР 9. Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.	Поточний контроль: лабораторно-практичний контроль: виконання лаб. робіт; письмовий контроль: письмова робота, самостійна робота Семестровий контроль: залік
ПР 10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративноуправлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).	Поточний контроль: лабораторно-практичний контроль: виконання лаб. робіт; письмовий контроль: письмова робота, самостійна робота Семестровий контроль: залік

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 (7+7)	4		18
Тема 3. Документаційне, комунікаційне та програмне забезпечення сучасного закладу сфери обслуговування.	14 (7+7)	4		18
Тема 4. Мережні технології і інформаційні системи в туризмі та готельній індустрії. Використання локальних, глобальних мереж і технологій Інтернет.	14 (7+7)	4		18
Тема 5. Інформаційна безпека в готельно-ресторанному та туристичному господарстві.	7	4		11
Тема 6. Інформаційні системи готельно-ресторанного та туристичного бізнесу	14 (7+7)	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	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	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 письмової роботи

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

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

Інструменти, обладнання та програмне забезпечення, необхідне для навчальної дисципліни: пакет програм MS Office 2016, забезпечує спеціалізована комп'ютерна лабораторія 202, 213.

11. Політика навчальної дисципліни

Відвідування занять є обов'язковим. Усі завдання, передбачені робочою

програмою, мають бути виконані та здані до залікового тижня.

Неприпустимим є списування виконаних завдань практичного заняття / самостійної роботи у інших здобувачів вищої освіти та видавання їх за свої.

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, використанні методики досліджень і джерел інформації.

Документи стосовно академічної доброчесності наведені на сторінці АКАДЕМІЧНА ДОБРОЧЕСНІСТЬ ПДАУ. URL: <https://www.pdaa.edu.ua/content/akademichna-dobrochesnist>.

На здобувачів вищої освіти поширюється право про визнання результатів навчання, набутих у неформальній / інформальній освіті перед опануванням даного освітнього компоненту, або в процесі його опанування. Визнання набутих результатів навчання або відмова у їх визнанні у разі опанування частини навчальної дисципліни відбувається за рішенням провідного викладача. Набуття відповідних результатів навчання можливе після успішного опанування курсів (з документальним підтвердженням) на різноманітних навчальних платформах, зокрема: Prometheus, Coursera тощо. Особливості неформального / інформального навчання регламентовані Положення про порядок визнання результатів навчання, здобутих у неформальній та інформальній освіті, здобувачами вищої освіти Полтавського державного аграрного університету.

Усі завдання, передбачені програмою мають бути виконані у встановлений термін. Якщо студент відсутній з поважної причини, він презентує виконані завдання під час самостійної підготовки та консультації викладача.

Виконання завдань з порушенням термінів без поважних причин оцінюється на 25 % нижче за одержаний бал.

За використання телефонів і комп'ютерних засобів без дозволу викладача, порушення дисципліни студент видаляється з заняття, за заняття отримує 0 балів.

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/plozhennya-pro-osvitnyu-diyalnist>

12. Рекомендовані джерела інформації

Основні

1. Бутенко Т. А., Сирий В. М. Інформаційні системи та технології : навчальний посібник. Харків: ХНАУ ім. В.В. Докучаєва, 2020. 207 с.
2. Ситнік Б. Т. Основи інформаційних систем і технологій: Навч. посібник. Харків: УкрДУЗ Т, 2019. 175 с.

3. Голод А. Безпека регіональних туристичних систем: теорія, методологія та проблеми гарантування : монографія. Львів : ЛДУФК, 2017. 340 с.
4. 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.

Допоміжні

1. Скопень М.М. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: підручник. Київ: «Видавництво Ліра-К», 2017. 764 с.
2. Яковенко Є., Журавель І, Горбатий І. Інформаційна безпека. Львів: Львівська політехніка, 2019. 580 с.
3. Світлична В. Ю., Александрова С. А. Економіка туризму: підручник. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2022. 167 с.

Інформаційні ресурси мережі Інтернет

1. Сайт ПДАУ. URL: <http://www.pdau.edu.ua/>Сайт ПДАУ.
2. Fly.Kiev.Ua: АМАДЕУС – паспорт та віза. URL: https://www.fly.kiev.ua/amadeus_pasport_visa_adress_information.html
3. Особливості реклами в туризмі/ URL: <http://www.lemoon.ru/reklama/osobennosti-reklami-v-turizme>.