


**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ
ПОЛІСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Факультет економіки та менеджменту

Кафедра економіки, підприємництва та туризму

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Декан факультету


“ 31 ” серпень

Опалов О. А.

2023 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ


«СИСТЕМИ РЕЗЕРВУВАННЯ В ТУРИЗМІ»

галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
спеціальність	242 «Туризм і рекреація»
освітній ступінь	перший (бакалаврський)
освітня програма	«Туризм»
вид дисципліни	обов'язкова
мова навчання	українська

Розробник: Ковалевська І.М., к.е.н., ст. викладач кафедри економіки, підприємництва та туризму


УХВАЛЕНО

Завідувач кафедри економіки,
підприємництва та туризму

 Н.В. Валінкевич
протокол № 1 від "29" серпня 2023 р.

ПОГОДЖЕНО

Гарант освітньої програми "Туризм"

 Н.В. Валінкевич
"29" серпня 2023 р.

ЗАТВЕРДЖЕНО

Навчально-методичною комісією

факультету економіки та менеджменту

протокол № 1 від "30" серпня 2023 р.

 голова НМК Прокопчук О. А.

1. Мета навчальної дисципліни

Метою вивчення навчальної дисципліни «Системи резервування в туризмі» є формування у студентів комплексу знань, умінь і навичок, необхідних для підвищення ефективності професійної діяльності за допомогою засобів інформаційних технологій і систем, а також розвиток компетенцій та сприйняття основних видів сучасних систем бронювання, що використовуються в туристичній галузі.

Завдання спрямоване на формування у студентів компетентності щодо: вивчення та закріплення теоретичних основ сучасних видів електронного бронювання; розвиток базових навичок обробки інформації та обслуговування та бронювання туризму; навиків використання прикладного бронювання та бронювання програмних продуктів в сервісних і туристичних компаніях.

2. Обсяг навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма	заочна форма
Кількість кредитів – 5	Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»	обов'язкова	
Модулів – 2	Спеціальність 242 «Туризм і рекреація»	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 4		4-й	4-й
-		Семестр	
Загальна кількість годин – 150		7-й	7-й
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 4 самостійна робота студента – 8	Освітній ступінь: бакалавр	Лекції	
		24 год.	6 год.
		Практичні	
		36 год.	8 год.
		Лабораторні	
		-	-
		Самостійна робота	
		90 год.	136 год.
		Індивідуальні завдання:	
		-	-
Вид контролю:			
Екзамен			

3. Передумови для вивчення дисципліни

Попередні вимоги до опанування або вибору навчальної дисципліни:

студент повинен **знати**:

- основні поняття туризмознавства, туроперейтинга, інформаційних технологій.

студент повинен **вміти**:

- працювати з науковою-методичною літературою;
- використовувати основні прийоми роботи на персональному комп'ютері;
- працювати з програмами Microsoft Word та Microsoft Excel;
- виконувати пошук даних у мережі Інтернет.

4. Очікувані результати навчання з дисципліни

Шифр	Результат навчання
PH09	Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.
PH18	Адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях.
PH20	Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання.
PH22	Професійно виконувати завдання в невизначених та екстремальних ситуаціях.

5. Співвідношення результатів навчання дисципліни із компетентностями

Компетентності	Програмні результати навчання			
	PH09	PH18	PH20	PH22
ЗК08	+		+	
ЗК12		+	+	+
СК11	+	+	+	
СК12				+

ЗК08. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій.

ЗК12. Навички міжособистісної взаємодії

СК11. Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку

СК12. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу

6. Критерії оцінювання результатів навчання

Система оцінювання навчальних досягнень студентів

Вид заняття	Максимальна кількість балів за одиницю	Кількість одиниць, год.	Максимальна кількість балів
Лекції	0,5	24	12
Практичні заняття	0,7	36	25
Самостійна робота	0,12	90	11
Модульна контрольна робота*	12	1	12
Індивідуальні завдання	-	-	-
	Разом:	-	60

*На модульні контрольні роботи передбачити кількість балів, яка складає не менше 20% від максимальної кількості балів, які студент може отримати під час поточного контролю за накопичувальною системою (60 балів).

Максимальна кількість балів становить 60. Мінімальна кількість балів, набраних студентом, складає 60% від максимальної кількості балів, отриманих під час вивчення дисципліни – 36 балів.

Порогові рівні оцінок за результатами навчання

Шифр результату навчання	Вид заняття	Мінімальна кількість балів (репродуктивний рівень)**	Максимальна кількість балів (творчий рівень)
		36	60
РН09, РН18, РН20	Лк 1-8, Пр 1-4, 8-10, СР (ЗМ 1, ЗМ 2)	12	20
РН09, РН22	Лк 9-11; Пр 5-7, 11, СР (ЗМ 3, ЗМ 4)	8	16
РН09, РН18, РН20, РН22	МКР (Лк 1-11, Пр 1-11, ЗМ 1-4)	16	24
Разом:		36	60

**Мінімальний пороговий рівень оцінки визначається тим, що студент має певні знання, передбачені в робочій програмі навчальної дисципліни, володіє основними положеннями, що вивчаються на рівні, який визначається як мінімально допустимий. З використанням основних теоретичних положень, студент з труднощами пояснює правила вирішення практичних/ розрахункових завдань дисципліни. Виконання практичних/ контрольних/ індивідуальних завдань, значно формалізовано: є відповідність алгоритму, але відсутнє глибоке розуміння роботи та взаємозв'язків з іншими дисциплінами.

Максимальна кількість балів становить 60. Мінімальна кількість балів, набраних студентом, складає 60 % від максимальної кількості балів, отриманих під час вивчення дисципліни – 36 балів.

7. Засоби діагностики результатів навчання та форми поточного й підсумкового контролю

Підсумковий контроль результатів навчання та компетентностей студентів з навчальної дисципліни здійснюється на підставі проведення семестрового екзамену. Екзаменаційні завдання охоплюють програму навчальної дисципліни. Завданням екзамену є перевірка розуміння студентом програмного матеріалу в цілому, логіки та взаємозв'язків між окремими розділами, здатності використання для вирішення практичних задач тощо. Екзаменаційні завдання мають теоретичне та практичне спрямування та передбачають вирішення типових професійних завдань фахівця на робочому місці й дозволяють діагностувати рівень підготовки студента і рівень його компетентності з навчальної дисципліни.

Студент не може бути допущений до складання екзамену, якщо кількість балів, одержаних за результатами перевірки успішності під час поточного та модульного контролю відповідно до змістового модуля впродовж семестру, в сумі не досягла 36 балів. Студента слід вважати атестованим, якщо сума балів, одержаних за результатами підсумкової перевірки успішності, дорівнює 60.

Мінімально можлива кількість балів, отриманих студентом у випадку складання екзамену, дорівнює 24. Максимальна можлива кількість балів, отриманих на екзамені – 40.

Підсумкові бали за екзамен складаються із суми балів за відповіді на екзаменаційні питання, що округлені до цілого числа.

Підсумкова оцінка з дисципліни розраховується як сума балів, отриманих під час екзамену та балів, отриманих під час поточного контролю за накопичувальною системою.

8. Програма навчальної дисципліни

МОДУЛЬ 1. КОМПЛЕКСНІ СИСТЕМИ АВТОМАТИЗАЦІЇ ТА РЕЗЕРВУВАННЯ В ТУРИЗМІ

Змістовий модуль 1. Інформаційне забезпечення туристичного бізнесу

T1. Загальні відомості про інформаційні системи та технології.

T2. Впровадження інформаційних технологій в туристичну галузь. Інформаційне та програмне забезпечення роботи туристичного оператора.

T3. Використання інтернет-ресурсів в різних сферах туристичного бізнесу, характеристики туристичної інформації в інтернет-середовищі. Туроператор-турагент-турист.

Змістовий модуль 2. Комплексні системи резервування в туризмі

T4. Автоматизовані системи бронювання в туризмі

T5. Глобальні системи бронювання і резервування: Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan.

МОДУЛЬ 2. ПРОЦЕС РЕЗЕРВУВАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

Змістовий модуль 3. Інформаційні технології менеджменту в туристичній індустрії.

T6. Електронні системи бронювання в організації туристичної діяльності.

T7. Використання CRM-систем у діяльності підприємств туристичної індустрії.

Змістовий модуль 4. Організація та технологія бронювання туристичних послуг в Україні.

T8. Організація та технологія бронювання готелів.

T9. Організація та технологія бронювання турів.

T10. Організація та технологія бронювання автобусних турів. Круїзи та особливості їх бронювання..

T11. Організація та технологія бронювання трансферів та додаткових послуг для туриста.

9. Теми лекцій

Тема	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
МОДУЛЬ 1. КОМПЛЕКСНІ СИСТЕМИ АВТОМАТИЗАЦІЇ ТА РЕЗЕРВУВАННЯ В ТУРИЗМІ			
<i>Змістовий модуль 1. Інформаційне забезпечення туристичного бізнесу</i>			
T1	Загальні відомості про інформаційні системи та технології.	2	-
T2	Впровадження інформаційних технологій в туристичну галузь. Інформаційне та програмне забезпечення роботи туристичного оператора.	2	-
T3	Використання інтернет-ресурсів в різних сферах туристичного бізнесу, характеристики туристичної інформації в інтернет-середовищі. Туроператор-турагент-турист.	2	1
Разом за ЗМ 1:		6	1
<i>Змістовий модуль 2. Комплексні системи резервування в туризмі</i>			
T4	Автоматизовані системи бронювання в туризмі	2	0,5
T5	Глобальні системи бронювання і резервування: Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan.	4	0,5
Разом за ЗМ 2:		6	1
Разом за модуль 1:		12	2
МОДУЛЬ 2 ПРОЦЕС РЕЗЕРВУВАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ			
<i>Змістовий модуль 3. Інформаційні технології менеджменту в туристичній індустрії.</i>			
T6	Електронні системи бронювання в організації туристичної діяльності.	2	1
T7	Використання CRM-систем у діяльності підприємств туристичної індустрії.	2	1
Разом за ЗМ 3		4	2
<i>Змістовий модуль 4. Організація та технологія бронювання туристичних послуг в Україні</i>			
T8	Організація та технологія бронювання готелів.	2	1
T9	Організація та технологія бронювання турів.	2	1
T10	Організація та технологія бронювання автобусних турів. Круїзи та особливості їх бронювання..	2	-
T11	Організація та технологія бронювання трансферів та додаткових послуг для туриста.	2	-
Разом за ЗМ 4:		8	2
Разом за модуль 2:		12	4
Разом:		24	6

10. Теми практичних занять

Тема	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
МОДУЛЬ 1 КОМПЛЕКСНІ СИСТЕМИ АВТОМАТИЗАЦІЇ ТА РЕЗЕРВУВАННЯ В ТУРИЗМІ			
<i>Змістовий модуль 1. Інформаційне забезпечення туристичного бізнесу</i>			
T1	Загальні відомості про інформаційні системи та технології.	2	0,5
T2	Впровадження інформаційних технологій в туристичну галузь. Інформаційне та програмне забезпечення роботи туристичного оператора.	2	0,5
T3	Використання інтернет-ресурсів в різних сферах туристичного бізнесу, характеристики туристичної інформації в інтернет-середовищі. Туроператор-турагент-турист.	2	-
Разом за ЗМ 1:		6	1
<i>Змістовий модуль 2. Комплексні системи резервування в туризмі</i>			
T4	Особливості роботи глобальних систем бронювання послуг	4	1
T5	Знайомство з рейтингом провідних туроператорів України та їх сайтами	4	-
Разом за ЗМ 2:		8	1
Разом за модуль 1:		14	2
МОДУЛЬ 2 Процес резервування туристичних послуг в Україні			
<i>Змістовий модуль 3. Інформаційні технології менеджменту в туристичній індустрії.</i>			
T6	Електронні системи бронювання в організації туристичної діяльності.	4	-
T7	Використання CRM-систем у діяльності підприємств туристичної індустрії.	2	1
Разом за ЗМ 3:		6	1
<i>Змістовий модуль 4. Організація та технологія бронювання туристичних послуг в Україні</i>			
T8	Особливості онлайн бронювання готелів. Особливості пошуку та бронювання авіаквитків на регулярні авіарейси, чартерні рейси та рейси бюджетних авіакомпаній	4	2
T9	Особливості пошуку та бронювання турів	4	1
T10	Організація та технологія бронювання автобусних турів. Круїзи та особливості їх бронювання..	4	2
T11	Організація та технологія бронювання трансферів та додаткових послуг для туриста.	4	-
Разом за ЗМ 4:		16	5
Разом за модуль 2:		22	6
Разом:		36	8

11. Самостійна робота

Тема	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
МОДУЛЬ 1 КОМПЛЕКСНІ СИСТЕМИ АВТОМАТИЗАЦІЇ ТА РЕЗЕРВУВАННЯ В ТУРИЗМІ			
<i>Змістовий модуль 1. Інформаційне забезпечення туристичного бізнесу</i>			
T1	Загальні відомості про інформаційні системи та технології.	6	10
T2	Впровадження інформаційних технологій в туристичну галузь. Інформаційне та програмне забезпечення роботи туристичного оператора.	4	10
T3	Використання інтернет-ресурсів в різних сферах туристичного бізнесу, характеристики туристичної інформації в інтернет-середовищі. Туроператор-турагент-турист.	4	10
Разом за ЗМ 1:		14	30
<i>Змістовий модуль 2. Комплексні системи резервування в туризмі</i>			
T4	Особливості роботи глобальних систем бронювання послуг	6	20
T5	Знайомство з рейтингом провідних туроператорів України та їх сайтами	8	18
Разом за ЗМ 2:		14	38
Разом за модуль 1:		28	68
МОДУЛЬ 2 Процес резервування туристичних послуг в Україні			
<i>Змістовий модуль 3. Інформаційні технології менеджменту в туристичній індустрії.</i>			
T6	Електронні системи бронювання в організації туристичної діяльності.	14	10
T7	Використання CRM-систем у діяльності підприємств туристичної індустрії.	14	12
Разом за ЗМ 3:		28	22
<i>Змістовий модуль 4. Організація та технологія бронювання туристичних послуг в Україні</i>			
T8	Особливості онлайн бронювання готелів. Особливості пошуку та бронювання авіаквитків на регулярні авіарейси, чартерні рейси та рейси бюджетних авіакомпаній	10	12
T9	Особливості пошуку та бронювання турів	8	10
T10	Організація та технологія бронювання автобусних турів. Круїзи та особливості їх бронювання..	8	12
T11	Організація та технологія бронювання трансферів та додаткових послуг для туриста.	8	12
Разом за ЗМ 4:		34	46
Разом за модуль 2:		62	68
Разом:		90	136

12. Інструменти, обладнання та програмне забезпечення

Лекційні заняття проводяться в аудиторіях, обладнаних мультимедійними засобами, і передбачають використання презентацій. Практичні роботи проводяться у аудиторіях факультету економіки та менеджменту, з використанням наочного роздаткового матеріалу та мультимедійного забезпечення.

13. Рекомендовані джерела інформації

Базова

1. Гуменюк Н. В., Паламарчук О.А. Глобальні комп'ютерні системи резервування: практика використання в туристичній галузі України. Вісник Хмельницького Національного університету, серія: Економіка, Хмельницький, 2015, № 4, Т. 4. С. 61-64.
2. Ковалевська І.М, Осіпчук А.С. Аналіз використання національних комп'ютерних систем бронювання в туристичному бізнесі України. Економіка та суспільство. 2023. № 56. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/artide/view/3093>.
3. Ковалевська І.М. Організація бронювання туристичних послуг туроператорами за допомогою систем резервування. The 3th International scientific and practical conference "Theoretical aspects of education development" (January 24 - 27, 2023) Warsaw, Poland. International Science Group. 2023. С 556-561.
4. Кучеренко К. В. Розвиток інформаційних технологій та їх запровадження у діяльність підприємств туристичної сфери. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/rozvitokinformatsiynih-tehnologiy-ta-yih-zaprovadzhennya-u-diyalnist-pidpriemstv-turistichnoyi-sferi> (дата звернення: 10.11.2023).
5. Ляпіна І.Ю. Організація та технологія готельного обслуговування : підручник для початкової професійної освіти. Київ : Академія, 2015. 208 с.
6. Мельниченко С.В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. 493 с.
7. Нужний Є. М. Інструментальні засоби електронного офісу. навч. посіб. / Є. М. . Нужний, І.В. Клименко, О.О. Акімов. Київ: «Центр учбової літератури», 2016. 296с.
8. Рудакевич І. Р. Міжнародні інформаційні системи в туризмі: навчально-методичний посібник. Тернопіль: ТНПУ, 2018. 120 с.
9. Тарасова В.В., Ковалевська І, М. Методи відображення туристичної інформації. Матеріали II Всеукраїнської науково-практичної конференції «Туризм: міжнародний досвід та національні пріоритети» Житомир : ЖНАЕУ, 2018. С. 82-89.
10. Чуєва, І., Жестков, С., Сидорук, А. Сучасні тенденції розвитку онлайн бронювання туристичних послуг в Україні. Економіка та суспільство, 2021. (27). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-27-11>.

Інформаційні ресурси

11. Закон України «Про туризм» Електронний ресурс: URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text> (дата

Інформаційні ресурси

11. Закон України «Про туризм» Електронний ресурс:
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 10.09.2023).
12. Інституційний репозитарій Поліського національного університету (наукові статті, автореферати дисертацій та дисертації, навчальні матеріали, студентські роботи, матеріали конференцій).
13. Офіційний сайт Оверія-Туризм - програма для турагентств и туроператорів.
URL: <http://overia-tourism.com> (дата звернення: 10.10.2023).
14. Офіційний сайт Всесвітня туристична організація Офіційний сайт.
URL: <http://www.worldtourism.org> (дата звернення 19.10.2023).
15. Офіційний сайт AMADEUS глобальна система бронювання.
URL: www.Амадей.com (дата звернення 10.10.2023).
16. Офіційний сайт Державного агентства розвитку туризму.
URL: <https://www.tourism.gov.ua/> (дата звернення: 19.10.2023).
17. Офіційний сайт Національної туристичної організації.
URL: https://www.ntoukraine.org/mission_ua.html (дата звернення: 10.10.2023).
18. Офіційний сайт Системи бронювання Galileo
URL: https://www.fly.kiev.ua/galileo_pnr_booking.html (дата звернення: 10.10.2023).
19. Офіційний сайт Системи бронювання Sabre URL: www.SABREtravelNetwork.Com. (дата звернення: 10.10.2023).
20. Подорож Україною. Сайт: URL: <http://podorozh.info/index.php11> (дата звернення: 10.10.2023).
21. Український туристичний портал TOURS.UA Сайт: URL:<https://tours.ua/uk> (дата звернення: 10.10.2023).
22. Система Пошуку і Бронювання Турів URL: <https://www.booking.com> (дата звернення: 10.10.2023).