

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Волинський національний університет імені Лесі Українки
Факультет географічний
Кафедра готельно-ресторанної справи, туризму і рекреації

СИЛАБУС

нормативного освітнього компонента

**ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ І ТЕХНОЛОГІЇ В ТУРИСТИЧНІЙ
ІНДУСТРІЇ**

підготовки	Бакалавр
спеціальності	ІЗ Туризм та рекреація
освітньо-професійної програми	Туризм

Силабус освітнього компонента «ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ І ТЕХНОЛОГІЇ В ТУРИСТИЧНІЙ ІНДУСТРІЇ» підготовки бакалавра, галузі знань J «Транспорт та послуги», спеціальності J3 «Туризм та рекреація», за освітньо-професійною програмою Туризм.

Розробник: Тищук І. В., доцент кафедри готельно-ресторанної справи, туризму і рекреації, кандидат економічних наук, доцент.

Погоджено

Гарант освітньо-професійної програми:



Ільїн Л. В.

Силабус освітнього компонента затверджено на засіданні кафедри готельно-ресторанної справи, туризму і рекреації
протокол № 1 від 26 серпня 2025 р.

Завідувач кафедри:



Ільїн Л. В.

1. Опис нормативного освітнього компонента Денна форма навчання

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма, освітній рівень	Характеристика освітнього компонента
Денна форма навчання	Галузь знань: J «Транспорт та послуги» Спеціальність: J3 Туризм та рекреація Освітньо-професійна програма: Туризм Освітній рівень: перший (бакалаврський)	Нормативний
Кількість годин/кредитів 120/4		Рік навчання – 1
ІНДЗ: немає		Семестр – 2
		Лекції – 30 год.
		Практичні – 34 год.
		Самостійна робота – 76 год.
		Консультації – 10 год.
Мова навчання	Форма контролю: екзамен	
	Українська	

2. Інформація про викладача

Викладач: Тишук Інна Володимирівна, кандидат економічних наук, доцент кафедри готельно-ресторанної справи, туризму і рекреації

Контактна інформація викладача: 0958250867

Електронна пошта: innatv78@gmail.com

Адреса викладання курсу: вул. Банкова, 9, корпус С, ВНУ імені Лесі Українки

Дні занять [ПС-Розклад v.4.0](#)

3. Опис освітнього компонента

Анотація освітнього компонента. Освітній компонент «Інформаційні системи і технології в туристичній індустрії» спрямований на формування у здобувачів вищої освіти системи теоретичних знань і практичних навичок використання сучасних інформаційних систем та цифрових технологій у сфері туризму і рекреації. Вивчення дисципліни забезпечує розуміння ролі інформаційних технологій у процесах управління туристичними підприємствами, організації туристичного обслуговування, просування туристичних продуктів і взаємодії з клієнтами.

У межах освітнього компонента розглядаються основи автоматизації діяльності туристичних підприємств, функціонування глобальних і локальних інформаційних систем, систем онлайн-бронювання та резервування, цифрові платформи продажу туристичних послуг, геоінформаційні системи, а також інструменти електронного маркетингу і комунікацій у туризмі. Окрема увага приділяється аналізу сучасних тенденцій цифровізації туристичної індустрії та формуванню цифрових компетентностей фахівця з туризму.

Засвоєння дисципліни сприяє розвитку професійної готовності здобувачів до застосування інформаційних технологій у практичній діяльності, підвищенню ефективності управлінських рішень, конкурентоспроможності туристичних підприємств та якості туристичних і рекреаційних послуг в умовах цифрової трансформації галузі.

Постреквізити: основні положення освітнього компонента «Інформаційні системи і технології в туристичній індустрії» можуть застосовуватися при вивченні ОК «Туроперейтинг», «Менеджмент туризму», «Маркетинг туризму», «Аналіз діяльності туристичного підприємства».

Метою вивчення освітнього компонента «Інформаційні системи і технології в туризмі» є формування у здобувачів вищої освіти системи теоретичних знань, практичних умінь і цифрових компетентностей, необхідних для ефективного використання сучасних інформаційних систем, комп'ютерних та телекомунікаційних технологій у професійній діяльності туристичних підприємств, організації туристичних послуг, їх просування та управління взаємодією з клієнтами в умовах цифровізації туристичної індустрії.

Основними завданнями освітнього компонента є:

- ознайомлення здобувачів з основами комп'ютерних інформаційних технологій обробки текстових, табличних та мультимедійних даних, необхідних для підготовки професійної документації та презентацій у сфері туризму;
- формування навичок використання електронних таблиць і програмних засобів для аналізу, узагальнення та візуалізації інформації у діяльності туристичних підприємств;
- набуття практичних умінь роботи з хмарними сервісами, зокрема Google Drive, а також засвоєння основ захисту персональних даних і безпеки інформації в мережі Інтернет;
- вивчення принципів функціонування систем пошуку, бронювання та резервування туристичних послуг, їх класифікації та можливостей застосування в професійній діяльності;
- оволодіння основами автоматизації діяльності туристичних фірм, використання CRM-систем для управління клієнтськими базами, продажами та сервісними процесами;
- засвоєння сучасних маркетингових інформаційних технологій управління туристичними підприємствами, включаючи цифрові канали комунікації та інструменти онлайн-просування;
- формування уявлення про електронну комерцію в туризмі та її роль у розвитку туристичного бізнесу;
- розвиток навичок використання Інтернет-ресурсів як засобу просування туристичних послуг і формування позитивного іміджу туристичного підприємства;
- ознайомлення з новітніми інформаційними технологіями туристичної індустрії та сучасними тенденціями її цифрової трансформації.

Компетентності. Програмні результати навчання. Soft skills.

Результати навчання (компетентності).

Загальні компетентності:

ЗК 04. Здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу

ЗК 06. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел

ЗК 08. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій

ЗК 14¹. Здатність ухвалювати рішення та діяти, дотримуючись принципу неприпустимості корупції та будь-яких інших проявів недоброчесності

Фахові компетентності:

ФК 16. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях

ФК 22. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та її підсистем

ФК 24. Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал

ФК 25. Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку.

Результати навчання:

РН 6. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів

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

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

Soft skills

Модуль / Тема	Soft skills (м'які компетенції)	Практичні завдання для розвитку soft skills
Модуль 1. Комп'ютерні інформаційні технології		
Тема 1. Комп'ютерні технології обробки текстових та табличних даних	Цифрова компетентність, критичне мислення, проблемне вирішення	Створення електронної таблиці для обліку туристичних послуг і аналіз даних. Порівняння статистичних показників туристичного потоку за різні періоди. Виявлення помилок та корекція даних
Тема 2. Комп'ютерні технології підготовки презентацій	Комунікаційні навички, управління часом, креативність	Підготовка презентації туристичного маршруту для потенційних клієнтів- Робота в парах над розробкою інфографіки для туристичного бізнес-плану. Презентація результатів проекту групі з обмеженим часом
Тема 3. Використання хмарних технологій Google Drive, безпека в Інтернеті	Цифрова грамотність, соціальна відповідальність, адаптивність	Створення спільного онлайн-документу з планування туристичного туру- Використання захищених сервісів для обміну даними. Розробка правил безпечного збереження персональних даних клієнтів
Модуль 2. Інформаційні системи і технології в організації діяльності туристичних підприємств		
Тема 4. Системи пошуку і бронювання	Критичне мислення, міжкультурна компетентність, командна робота	Аналіз різних онлайн-систем бронювання туристичних послуг (Booking, Expedia, локальні платформи)- Робота в команді над порівняльним звітом і рекомендаціями для туристичного агентства. Презентація результатів для групи з фокусом на міжнародні особливості
Тема 5. Автоматизація діяльності туристичних фірм. CRM-системи	Цифрова компетентність, проблемне вирішення, ініціативність	Симуляція обробки замовлень туристичних клієнтів у CRM-системі- Розробка алгоритму управління базою даних клієнтів. Пропозиція покращень для оптимізації роботи системи
Тема 6. Сучасні маркетингові технології управління підприємствами в туризмі	Креативність, комунікаційні навички, адаптивність	Розробка онлайн-маркетингової кампанії для туристичного продукту. Написання рекламних постів для соціальних мереж- Аналіз ефективності різних методів просування послуг
Модуль 3. Інформаційно-телекомунікаційні мережі в туризмі		
Тема 7. Поняття електронної комерції	Критичне мислення, цифрова грамотність, управління часом	Створення моделі продажу туристичного пакету через електронний магазин- Аналіз переваг і ризиків електронних транзакцій у туризмі. Складання порівняльної таблиці платформ електронної комерції

Тема 8. Інтернет як засіб просування туристичних послуг	Комунікаційні навички, міжкультурна компетентність, креативність	Розробка контент-плану для просування турфірми онлайн- Проведення онлайн-опитування потенційних туристів для виявлення попиту. Написання рекомендацій для покращення цифрового маркетингу
Тема 9. Новітні технології туристичної індустрії	Адаптивність, ініціативність, проблемне вирішення	Оцінка ефективності мобільних додатків для туристів- Пропозиції щодо інтеграції VR/AR або інших технологій у туристичний продукт. Робота в команді над інноваційним проектом для туристичного агентства

Структура освітнього компонента

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практ.	Сам. роб.	Конс.	Форма контролю/ Бали
Змістовий модуль 1. Комп'ютерні інформаційні технології						
Тема 1. Комп'ютерні інформаційні технології обробки текстових даних. Обробка табличної інформації в електронних таблицях	16	2	4	6	1	ДС, ДП /8
Тема 2. Комп'ютерні технології підготовки презентацій	16	2	4	8	1	ДП, УО/8
Тема 3. Використання хмарних технологій Google Drive. Захист персональних даних та безпека в Інтернеті	16	2	2	10		ЗПР, ДП /8
Разом за модулем 1	48	6	10	24	2	24
Змістовий модуль 2. Інформаційні системи і технології в організації діяльності туристичних підприємств						
Тема 4. Системи пошуку і бронювання. Основні види і характеристики систем бронювання.	16	2	2	6	1	ЗПР, ДП /8
Тема 5. Автоматизація діяльності туристичних фірм. CRM-системи в роботі туристичних підприємств.	16	4	6	8	1	ІРС/8
Тема 6. Сучасні маркетингові технології управління підприємствами в туризмі.	18	4	4	8	-	ЗПР, ДП /6
Разом за модулем 2	50	10	12	22	2	22
Змістовий модуль 3. Інформаційно-телекомунікаційні мережі в туризмі						
Тема 7. Поняття електронної комерції.	16	2	6	8	2	РМГ/8
Тема 8. Інтернет як засіб	16	4	4	10	2	ЗПР, ДП /8

просування туристичних послуг.						
Тема 9. Новітні технології туристичної індустрії.	18	4	2	14	2	УО, ДП/8
Разом за модулем 3.	50	10	12	32	6	24
Види підсумкових робіт						
Модульна контрольна робота						30
ІНДЗ						-
Всього годин/Балів	150	30	34	76	10	150/100

**Форми контролю: ДС – дискусія; РМГ – робота в малих групах; ЗПР – захист практичної роботи; УО – усне опитування; ДП – доповідь з презентацією.*

Завдання для самостійного опрацювання

	Тема	Кількість годин
1.	Тема 1. Поняття про інформацію, інформаційні технології та інформаційні системи. Види інформаційних технологій в туризмі та готельно-ресторанній справі. Особливості використання інформаційних технологій Word. Технології: створення та редагування документів, використання редактора формул, побудова організованих діаграм.	6
2.	Тема 2. Автоматизація побудови типової форми документа. Особливості використання технологій Excel. Технології: побудови та форматування таблиць, створення графічних ефектів, побудова діаграм, побудова формул обчислення, створення електронних форм.	6
3.	Тема 3. Використання інформаційних технологій PowerPoint. Технології: створення презентацій з використанням шаблонів оформлення.	6
4.	Тема 4. Персональне інформаційне середовище. Використання хмарних технологій Google Drive. Захист персональних даних та безпека в Інтернеті.	6
5.	Тема 5. Інформаційне та програмне забезпечення роботи з клієнтами. Вибір програмного забезпечення. Переваги впровадження систем автоматизації управлінської діяльності.	6
6.	Тема 6. Enterprise Resource Planning System. Customer Relationship Management System. CRM-системи в роботі туристичного бізнесу. Налаштування CRM-системи для компанії. Робота з контактами, угодами, тунелями продажів, товарами. Використання CRM-системи від першого контакту з клієнтом до завершення угоди.	4
7.	Тема 7. Віртуальна та доповнена реальність. Використання у туристичній галузі. Доступність інформації для осіб з особливими потребами. Зарубіжний досвід інформаційного забезпечення в туризмі.	4
8.	Тема 8. Характеристики комп'ютерних систем бронювання й резервування. Комп'ютерні системи бронювання GDS. Історія створення Глобальних мереж дистрибуції. Система бронювання Amadeus. Системи бронювання Galileo і Worldspan (компанія Travelport). Система бронювання Sabre.	4
9.	Тема 9. Загальні схеми технології бронювання місць у готелях. Організація автоматизованої служби бронювання. Організація автоматизованої служби резервування. Системи бронювання.	4
10.	Тема 10. Аналітика в управлінні підприємств сфери послуг.	4

11.	Тема 11. Інформаційні системи та технології управління. Автоматизація управління. Етапи автоматизації туристичного підприємства. Види програмного забезпечення та їх функції.	4
12.	Тема 12. Поняття електронної комерції. Поняття електронного бізнесу. Можливості електронної комерції.	4
13.	Тема 13. Інтернет як засіб просування туристичних послуг. Класифікації та характеристика туристичних інтернет-ресурсів.	6
14.	Тема 14. Основні напрямки використання Інтернету в туризмі.	4
15.	Тема 15. Функціональні можливості Web-сайтів туристичного підприємства. Мобільні додатки в сфері послуг.	4
Всього годин		76

4. Політика оцінювання

Основні принципи організації поточного й підсумкового контролю знань здобувачів освіти розкриває «Положення про поточне та підсумкове оцінювання знань здобувачів освіти Волинського національного університету імені Лесі Українки» (посилання: https://vnu.edu.ua/sites/default/files/2022-07/Polozh_pro_otzin_%D1%80%D0%B5%D0%B4%2B%D0%9C%D0%95%D0%94.pdf)

Політика викладача щодо здобувача освіти. Здобувач зобов'язаний в повному обсязі оволодіти знаннями, вміннями, практичними навичками та компетентностями з освітнього компонента «Автоматизація процесів у готельно-ресторанній справі». При вивченні освітнього компонента необхідно спиратися на конспект лекцій, рекомендовану основну та додаткову навчальну, наукову літературу. Вітається використання інших джерел з альтернативними поглядами на ті чи інші питання задля формування продуктивної дискусії з проблем освітнього компонента. Високо оцінюється прагнення здобувачів вищої освіти: активно працювати на практичних заняттях (брати участь в обговоренні дискусійних питань); повною мірою долучатися до активних форм навчання; відпрацьовувати пропущені практичні заняття.

Здобувач зобов'язаний відвідувати заняття всіх видів відповідно до встановленого розкладу з метою поточного та підсумкового оцінювання знань, не запізнюватися, мати відповідний зовнішній вигляд. У разі відсутності через хворобу надати відповідну довідку. Здобувач вищої освіти повинен дотримуватися навчальної етики, поважно ставитися до учасників процесу навчання, бути толерантним, доброзичливим, виваженим у спілкуванні зі студентами та викладачами, уважним і дотримуватися дисципліни та часових (строкових) параметрів навчального процесу.

Недопустимо: пропуски та запізнення на заняття; користування мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час заняття (крім випадків, передбачених методичними рекомендаціями викладача); списування та плагіат; несвоєчасне виконання поставленого завдання, наявність незадовільних оцінок за 50% і більше зданого теоретичного і практичного матеріалу.

Політика щодо академічної доброчесності. Обов'язковою вимогою є дотримання норм академічної доброчесності. Дотримання принципів академічної доброчесності здобувачами освіти передбачає: самостійне виконання навчальних завдань поточного та підсумкового контролю без використання зовнішніх джерел інформації (наприклад, окрім випадків, дозволених викладачем, підготовки практичних завдань під час заняття); надання достовірної інформації про результати власної (наукової) діяльності, використані методики досліджень і джерела інформації. Списування під час модульних контрольних робіт та екзамену заборонені (в т. ч. із використанням мобільних пристроїв). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час онлайн тестування.

Політика, стандарти та процедури дотримання академічної доброчесності у Волинському національному університеті імені Лесі Українки знайшли своє відображення в «Кодексі академічної доброчесності Волинського національного університету імені Лесі Українки» <https://ra.vnu.edu.ua/wp-content/uploads/2023/06/Kodeks-akademichnoyi-dobrochesnosti.pdf>

Вимоги до академічної доброчесності визначаються Положенням про систему запобігання та виявлення академічного плагіату у науково-дослідній діяльності здобувачів вищої освіти і науково-педагогічних працівників Волинського національного університету імені Лесі Українки <http://ra.vnu.edu.ua/wp-content/uploads/2022/03/polozhennya-pro-antyplagiat.pdf>

Політика щодо дедлайнів та перекладання. Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Пропущені заняття відпрацьовувати у визначений викладачем час. Перекладання будь-яких видів робіт, передбачених силабусом освітнього компонента, з метою підвищення підсумкової модульної оцінки, не дозволяється.

Політика щодо зарахування результатів формальної, неформальної та інформальної освіти. Результати навчання, здобуті шляхом формальної, неформальної та/або інформальної освіти, визнаються у Волинському національному університеті імені Лесі Українки шляхом валідації https://ed.vnu.edu.ua/wp-content/uploads/2022/08/2022_%D0%92%D0%B8%D0%B7%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F_%D1%80%D0%B5%D0%B7%D1%83%D0%BB_%D1%82%D0%B0%D1%82i%D0%B2_%D0%92%D0%9D%D0%A3_i%D0%BC._%D0%9B.%D0%A3._%D1%80%D0%B5%D0%B4.pdf

Визнанню можуть підлягати такі результати навчання, отримані в неформальній освіті, які за тематикою, обсягом вивчення та змістом відповідають як освітньому компоненту в цілому, так і його окремому розділу, темі (темам), індивідуальному завданню, контрольній роботі тощо, які передбачені програмою (силабусом) освітнього компонента.

Визнання результатів навчання, отриманих у неформальній та/або інформальній освіті, відбувається в семестрі, що передує семестру початку вивчення освітнього компонента, або під час вивчення ОК, але довший термін, наприклад, не пізніше 01 грудня та 01 травня, враховуючи ймовірність непідтвердження здобувачем результатів такого навчання.

Можливість отримати додаткові (бонусні) бали. Здобувачі освіти можуть отримати додаткові (бонусні) бали за:

- проходження сертифікованих онлайн-курсів з тематики ОК;
- участь у науково-практичних конференціях, семінарах, тренінгах;
- підготовку наукових публікацій, тез доповідей;
- участь у проєктній та дослідницькій діяльності, пов'язаній із тематикою дисципліни;
- перемозі в Олімпіадах та Конкурсах зі спеціальності;

Нарахування додаткових балів здійснюється за погодженням із викладачем та за наявності документального підтвердження результатів.

5. Підсумковий контроль

Формою підсумкового контролю є екзамен. Рейтинг здобувачів з навчальної роботи визначається відповідно до «Положення про поточне та підсумкове оцінювання знань здобувачів освіти Волинського національного університету імені Лесі Українки» [2025-pro-potochne-i-pidsumk.otsinyuvannya.pdf](https://ra.vnu.edu.ua/wp-content/uploads/2025-pro-potochne-i-pidsumk.otsinyuvannya.pdf)

З ОК, де формою контролю є екзамен, протягом поточної роботи здобувач освіти має набрати не менше 35 балів (як допуск до складання іспиту). Для отримання допуску здобувач освіти має відпрацювати практичні або лабораторні роботи до дати іспиту під час основної сесії. Оцінки за відпрацьовані роботи викладач виставляє в електронний

журнал успішності поруч або замість «н». У випадку, якщо здобувач освіти отримав менше, ніж 35 балів, він не може бути допущеним до екзамену і повинен бути відрахований за академічну неуспішність. Під час складання екзамену здобувач може отримати від 0 до 30 балів.

Перелік питань, які охоплюють зміст програми ОК, критерії оцінювання екзаменаційних завдань визначаються кафедрою, включаються до силабусу ОК і доводяться до відома здобувачів освіти на початку семестру. На іспит виносяться основні питання, типові та комплексні задачі, ситуації, завдання, що потребують творчої відповіді та уміння синтезувати отримані знання і застосовувати їх під час розв'язання практичних завдань. У випадку незадовільної підсумкової семестрової оцінки, або за бажанням підвищити рейтинг, або якщо іспит є обов'язковою формою підсумкового контролю (згідно із силабусом ОК), здобувач складає іспит у формі опитування (усного, письмового), тестового контролю тощо. У цьому випадку на іспит виносяться 30 балів, а бали, набрані за результатами модульних контрольних робіт (якщо вони передбачені силабусом ОК), анулюються.

Питання до екзамену

1. Назвіть основні типи комп'ютерних інформаційних технологій для обробки тексту.
2. Що таке текстовий редактор і які його основні функції?
3. Вкажіть основні формати текстових файлів та їх відмінності.
4. Які можливості мають сучасні електронні таблиці для обробки даних?
5. Наведіть приклади формул у Excel/Google Sheets для обчислення середнього значення.
6. Що таке фільтри та сортування в електронних таблицях?
7. Опишіть процес створення діаграми на основі таблиці даних.
8. Як організувати обробку великих обсягів даних у таблицях?
9. В чому переваги використання формул замість ручних обчислень?
10. Опишіть ситуацію, коли потрібно об'єднати дані з кількох листів таблиці.
11. Назвіть основні програми для створення презентацій.
12. Які елементи обов'язково мають бути у професійній презентації?
13. Що таке слайд-шаблон і як його використовувати?
14. Як забезпечити логічну структуру презентації?
15. Вкажіть способи інтеграції графіки та відео у презентацію.
16. Як підготувати презентацію для демонстрації онлайн?
17. Що таке анімація слайдів і в яких випадках її застосовувати?
18. Опишіть способи оформлення даних у вигляді графіків у презентації.
19. Як перевірити презентацію на наявність помилок та недоречностей?
20. Вкажіть методи збереження та поширення презентацій.
21. Що таке хмарні технології і які їх переваги для туристичних підприємств?
22. Назвіть основні сервіси Google Drive та їх призначення.
23. Як організувати спільну роботу над документами у хмарі?
24. Що таке доступ за посиланням і які існують рівні доступу?
25. Як забезпечити безпеку даних у хмарних сервісах?
26. Опишіть способи резервного копіювання інформації.
27. Що таке двофакторна аутентифікація та чому вона важлива?
28. Які загрози для персональних даних існують в Інтернеті?
29. Як захистити комп'ютер та обліковий запис від несанкціонованого доступу?
30. Наведіть приклад ефективного використання Google Drive для організації турів.
31. Назвіть основні типи систем бронювання у туризмі (GDS, CRS, OTA).
32. Поясніть різницю між глобальною та локальною системою бронювання.

33. Як працює система бронювання готельних послуг?
34. Що таке реальний час (real-time) у бронюванні та чому він важливий?
35. Вкажіть приклади міжнародних систем бронювання.
36. Які переваги та обмеження існують у систем бронювання для туристичних агентств?
37. Як інтегрувати систему бронювання на веб-сайт туристичної компанії?
38. Опишіть процес підтвердження бронювання через CRM.
39. Як системи бронювання впливають на клієнтський досвід?
40. Наведіть приклад використання API для обміну даними між системами бронювання.
41. Що таке CRM-система і які її основні функції у туризмі?
42. Які дані про клієнтів можна зберігати у CRM?
43. Як CRM допомагає підвищувати продажі туристичних продуктів?
44. Що таке сегментація клієнтів і як її реалізувати у CRM?
45. Наведіть приклади автоматизації маркетингових кампаній у CRM.
46. Як CRM забезпечує персоналізацію туристичних послуг?
47. Опишіть переваги інтеграції CRM з системами бронювання.
48. Які ризики пов'язані з використанням CRM і як їх мінімізувати?
49. Як оцінити ефективність роботи CRM у туристичному агентстві?
50. Вкажіть приклади мобільних CRM-рішень для туризму.
51. Що таке цифровий маркетинг у туризмі?
52. Які інструменти соціальних мереж використовують туристичні компанії?
53. Що таке SEO і як воно застосовується у туристичному бізнесі?
54. Опишіть основні методи email-маркетингу для туристичних послуг.
55. Як оцінити ефективність онлайн-реклами туристичного продукту?
56. Що таке контент-маркетинг і яку роль він відіграє у туризмі?
57. Що таке e-commerce у сфері туризму?
58. Які моделі електронної комерції застосовуються у туристичних послугах?
59. Як онлайн-продажі впливають на конкурентоспроможність туристичних підприємств?
60. Вкажіть приклади платіжних систем, що використовуються для онлайн-бронювання.

6. Шкала оцінювання

Оцінка в балах	Лінгвістична оцінка	Оцінка за шкалою ECTS	
		оцінка	Пояснення
90–100	Відмінно	A	відмінне виконання
82–89	Дуже добре	B	вище середнього рівня
75–81	Добре	C	загалом хороша робота
67–74	Задовільно	D	непогано
60–66	Достатньо	E	виконання відповідає мінімальним критеріям
1–59	Незадовільно	FX	Необхідне перескладання

7. Рекомендована література та інтернет ресурси

1. Лисюк Т. В. Інноваційні технології в туризмі : навчальний посібник. Луцьк : ФОП Мажула Ю. М., 2025. 323 с. <https://evnuir.vnu.edu.ua/handle/123456789/27634> (Гриф ВНУ імені Лесі Українки, рішення Вченої ради (протокол № 2 від 25 лютого 2025 р.).
2. Джинджоян В. В., Тесленко Т. В., Горб К. М. Інноваційні технології в туризмі та гостинності : навчальний посібник. Київ: Видавництво «Каравела», 2022. 340 с.

3. Інноваційні технології у готельному господарстві : навч. посіб. / Н. М. Влащенко ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2023. 150 с.

4. Тищук І.В., Пасічник М.П. Трансформація індустрії гостинності в умовах кризових викликів. Теоретичні та прикладні аспекти сталого розвитку регіонів України: наукова монографія. Том 2. Рига, Латвія: Baltija Publishing, 2025. С. 260-281. DOI <https://doi.org/10.30525/978-9934-26-539-6-38>

5. Тищенко С. ЦИФРОВІ ТЕХНОЛОГІЇ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ. *Таврійський науковий вісник. Серія: Економіка*, 2021. (7), 131-139. DOI: <https://doi.org/10.32851/2708-0366/2021.7.16>

6. Дубель М. В. Моделювання бізнес-процесу діяльності сервісу цифрової дистрибуції Netflix. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство*, 2022. № 42. С. 159–166. URL: http://visnyk-econom.uzhnu.uz.ua/archive/42_2022ua/30.pdf. DOI: <https://doi.org/10.32782/2413-9971/2022-42-28>.

7. Тищук І. В. Використання штучного інтелекту для модерації контексту у веб-додатках. *Стан, досягнення та перспективи інформаційних систем і технологій: матеріали XXIII Всеукраїнської науково-технічної конференції молодих вчених, аспірантів та студентів (Одеса, 20-21 квітня 2023 р.)*. К.:ТОВ «Геопринт», 2023. С. 371-373

8. Тищук І., Ільїна О. Digital-технології у сучасному туристичному бізнесі: особливості розвитку та перспективи. *Економічний форум*. 2023. 1(4). С. 25-36.

9. Олійник О. В., Тарасюк Г. М. Чагайда, А. О. Тенденції автоматизації послуг в індустрії гостинності. *Економіка, управління та адміністрування*, 2022. (4(102), 41–49. DOI: [https://doi.org/10.26642/ema-2022-4\(102\)-41-49](https://doi.org/10.26642/ema-2022-4(102)-41-49)

10. Тищук І. В., Пасічник М. П., Безсмертнюк Т. П. Оптимізація рекламної стратегії ресторанного бізнесу: ефективні методи та інструменти. *Електронний фаховий журнал «Ефективна економіка»*. 2024. № 11. DOI: <http://doi.org/10.32702/2307-2105.2024.11.62>

11. Тищук, І., & Терещук, О. (2025). ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ: ЕФЕКТИВНІСТЬ, ПЕРСОНАЛІЗАЦІЯ, АВТОМАТИЗАЦІЯ. *Економіка та суспільство*, (71). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-71-61>

12. Тищук І.В., Тарасюк А.О. ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ У РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ: ВІД ІНТЕРАКТИВНИХ БАРИВ ДО ЧАТБОТІВ. *«Сучасні тенденції розвитку індустрії туризму та гостинності: глобальні виклики»: матеріали міжнародної науково-практичної конференції*, м. Харків. Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова, 2025. С. 100-103.

13. Тищук І. В. DIGITAL-ІНСТРУМЕНТИ У ФОРМУВАННІ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ. *Культурна спадщина та природно-ресурсний потенціал у розвитку туризму та громад: наукові засади, практики, колаборація: Матеріали міжнародної науково-практичної конференції (Київ, 21 листопада 2025 р.)*. К., ТОВ «Геопринт», 2025. С. 284–287 <https://evnuir.vnu.edu.ua/handle/123456789/29651>

14. Тищук І., Пасічник М., Пилипчук М. (2025). ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ: ВІД ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ ДО ВІРТУАЛЬНОЇ РЕАЛЬНОСТІ. *Економіка та суспільство*, (79). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-79-120>

15. Тищук І., Новосад О., Пасічник М. ІННОВАЦІЙНІ ПІДХОДИ ДО ОРГАНІЗАЦІЇ КЕЙТЕРИНГОВИХ ПОСЛУГ У СФЕРІ ХАРЧУВАННЯ. *Економіка та суспільство*. 2025. (80). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-80-31>

Інтернет-ресурси

16. Національна бібліотека України ім. В.І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua>. (дата звернення: 02.07.2025).
17. Навчально-методичний комплекс на платформі дистанційного навчання ВНУ імені Лесі Українки [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://moodle.vnu.edu.ua/course/view.php?id=1080>. (дата звернення: 02.07.2025).
18. Он-лайн бібліотека. URL: <http://www.lib.com.ua>. (дата звернення: 02.07.2025).
19. Закон України «Про підтримку та розвиток інноваційної діяльності». 2021. URL: <http://surl.li/demvu> (дата звернення: 25.08.2025).
20. Закон України «Про інноваційну діяльність» від 04.07.2002 № 40-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws> (дата звернення: 25.06.2025).
21. Закон України «Про пріоритетні напрями інноваційної діяльності» від 16.01.2003 № 433-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws> (дата звернення: 25.06.2025).
22. Сайт Європейської асоціації трансферу технологій, інновацій та промислової інформації [Електронний ресурс]. URL: <http://www.codris.ru> (дата звернення: 25.08.2025).
23. Сайт присвячений інноваціям та інвестиціям. [Електронний ресурс]. URL: <http://www.innopolis.info> (дата звернення: 25.06.2025).
24. Сайт Державного агентства України з інвестицій та інновацій. [Електронний ресурс]. URL: <http://www.in.gov.ua> (дата звернення: 25.06.2025).