

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ФІЗИЧНОГО ВИХОВАННЯ, ЗДОРОВ'Я ТА ТУРИЗМУ
ЗАПОРІЗЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ

ЗАТВЕРДЖУЮ

Декан факультету фізичного
виховання, здоров'я та туризму
Микола МАЛІКОВ



21.01.2026

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ОСНОВИ ІНФОРМАТИЗАЦІЇ В СФЕРІ ОБСЛУГОВУВАННЯ

підготовки бакалаврів
денної та заочної форм здобуття освіти

освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»
спеціальності J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг
галузі знань J Транспорт та послуги

ВИКЛАДАЧІ: Горlach В.В., к.п.н., доцент, доцент кафедри туризму, рекреації та готельно-ресторанної справи

Обговорено та ухвалено
на засіданні кафедри туризму, рекреації та
готельно-ресторанної справи
Протокол № 6 від "20" 01 2026 р.
Завідувач кафедри туризму, рекреації та
готельно-ресторанної справи
Наталія МАКОВЕЦЬКА

Погоджено
Гарант освітньо-професійної
програми
Анна БОРОЗЕНКО

2026 рік

Запорізький національний університет
Силабус навчальної дисципліни
Основи інформатизації в сфері обслуговування



Зв'язок з викладачами:

E-mail: val_g161@ukr.net

Телефон: 228-75-46 (навчальний відділ)

Інші засоби зв'язку: Moodle

Кафедра: туризму, рекреації та готельно-ресторанної справи (каб. 221 4 корпус ЗНУ)

1. Опис навчальної дисципліни

Курс «Основи інформатизації в сфері обслуговування» є обов'язковою дисципліною циклу загальної підготовки здобувачів ступеня вищої освіти бакалавра, які навчаються за освітньо- професійною програмою «Готельно-ресторанна справа».

Метою курсу є набуття студентами теоретичних і практичних знань щодо інформатизації в сфері обслуговування, формування готовності до використання інформаційних технологій та спеціальних програмних продуктів у майбутній професійній діяльності.

Основними завданнями курсу є:

- усвідомлення сутності та ролі інформації в розвитку готельно-ресторанного бізнесу;
- ознайомлення з інформаційними технологіями (GDS- і CRM-системами), що використовуються у сфері обслуговування;
- набуття практичних навичок використання персонального комп'ютера та його програмного забезпечення для виконання завдань в індустрії гостинності.

Паспорт навчальної дисципліни

Нормативні показники	денна форма здобуття освіти	заочна форма здобуття освіти
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
Статус дисципліни	Обов'язкова	
Семестр	2-й	2-й
Кількість кредитів ECTS	3	3
Кількість годин	90	90
Лекційні заняття	-	-
Лабораторні заняття	44 год.	4 год.
Самостійна робота	46 год.	86 год.
Консультації	<i>1 раз на тиждень формат проведення: за розкладом дистанційно</i>	
Вид підсумкового семестрового контролю:	залік	
Посилання на електронний курс у СЕЗН ЗНУ (платформа Moodle)	https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=9178	



2. Методи досягнення запланованих освітньою програмою компетентностей і результатів навчання

Компетентності/ результати навчання	Методи навчання	Форми і методи оцінювання
1	2	3
<p>Результати навчання:</p> <p>РН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>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.</p> <p>РН 10. Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів.</p> <p>РН 11. Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.</p> <p>РН 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.</p> <p><u>Компетентності:</u></p> <p>ЗК 3. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.</p>	<p>Словесні, наочні, практичні.</p>	<p>Поточний контроль: індивідуальна робота на лабораторних заняттях.</p> <p>Підсумковий контроль: тестування (проводиться онлайн на платформі Moodle); індивідуальне завдання.</p>

Запорізький національний університет
Силабус навчальної дисципліни
Основи інформатизації в сфері обслуговування



<p>ЗК 4. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.</p> <p>ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.</p> <p>СК 1. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.</p> <p>СК 7. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.</p> <p>СК 8. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів.</p>		
---	--	--

3. Зміст навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ ТА ТЕХНОЛОГІЇ

Поняття про інформаційні технології. Інформація. Інформатизація. Властивості, форми, призначення інформації. Інформаційні ресурси. Інформаційна система. Інформаційні технології, їх ознаки. Структура й складові інформаційної технології. Інформаційні технології електронного офісу: поняття, основні компоненти і їх призначення. Редактор текстів Microsoft Word. Електронна таблиця Excel. Презентаційний пакет PowerPoint. Склад типового офісного пакету. Можливості сучасного офісного пакету. Основні вимоги до роботи з офісним програмним пакетом.

Змістовий модуль 2. ЕЛЕКТРОННІ СИСТЕМИ ПОШУКУ ТА БРОНЮВАННЯ ПОСЛУГ ГОСТИННОСТІ

Глобальні розподільні системи – GDS. Формування й обробка туристської інформації. Глобальні системи резервування: Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan. Національні системи комп'ютерного бронювання. Комп'ютерні системи бронювання. Типи систем бронювання. Електронні системи продажу туристичних послуг..

Змістовий модуль 3. ІНФОРМАЦІЙНІ ПРОЦЕСИ ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВ

Інтернет у діяльності туристичних підприємств, його характеристика. Завдання та можливості інформаційних технологій. Елементи створення стилю веб-сторінки. Функції веб-сторінки. Форми реклами туристичного продукту в мережі Інтернет. Пошукові каталоги, віртуальні екскурсії та подорожі. Програмне забезпечення керування туристськими фірмами. Автоматизація діяльності тур фірм CRM – Customer Relationship Management (керування взаєминами із клієнтом).

Запорізький національний університет
Силабус навчальної дисципліни
Основи інформатизації в сфері обслуговування



Змістовий модуль 4. СУЧАСНІ ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В УПРАВЛІННІ ПІДПРИЄМСТВАМИ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Сучасні інформаційні технології і автоматизовані системи управління готелями. Інформаційний центр у готелі. Інформаційні потоки в системі управління готелем. Переваги впровадження в діяльність готелю систем автоматизації управлінської діяльності. Сучасні інформаційні технології і автоматизовані системи управління ресторанными закладами. Переваги диджиталізації управління ресторанными закладами.

4. Структура навчальної дисципліни

Вид заняття /роботи	Назва теми	Кількість годин		Згідно з розкладом
		о/д.ф.	з.ф.	
1	2	3	4	5
Лабораторне заняття 1	Види інформаційних джерел і ресурсів у сфері обслуговування, індивідуальна експертна оцінка їх властивостей.	2		Тиждень 1
Лабораторне заняття 2	Створення комплексного документу Microsoft Word	2		Тиждень 2
Лабораторне заняття 3-4	Microsoft Excel	4		Тиждень 3
Лабораторне заняття 5	WordArt	2		Тиждень 4
Лабораторне заняття 6-7	Електронні каталоги туристичних послуг	4		Тиждень 5
Лабораторне заняття 8	Системи пошуку та бронювання авіа квитків	2	2	Тиждень 6
Лабораторне заняття 9	Глобальні системи бронювання	2		Тиждень 7
Лабораторне заняття 10-11	Системи пошуку та бронювання туристичних продуктів внутрішнього туризму	4		Тиждень 8
Лабораторне заняття 12	Система пошуку та бронювання туристичних продуктів IT-tour і Мої туристи	2	2	Тиждень 9
Лабораторне заняття 13	Ознайомлення з програмою Canva.com	2		Тиждень 10
Лабораторне заняття 14	Автоматизована програма управління рестораном Unipro	2		Тиждень 11
Лабораторне заняття 15	Автоматизована програма управління рестораном «Poster»	2		Тиждень 12
Лабораторне заняття 16-17	Робота з програмою Canva.com (проект закладу)	4		Тиждень 13

Запорізький національний університет
Силабус навчальної дисципліни
Основи інформатизації в сфері обслуговування



Лабораторне заняття 18	Робота з програмою Canva.com (логотип, візитівки)	2		Тиждень 13
Лабораторне заняття 19-20	Робота з програмою ThingLink	4		Тиждень 14
Лабораторне заняття 21-22	Робота з сайтами готельно-ресторанних закладів	4		Тиждень 15

Методичні рекомендації до виконання лабораторних завдань розміщено на сторінці СЕЗН Moodle.

5. Види і зміст контрольних заходів

Вид заняття/ роботи	Вид контрольного заходу	Зміст контрольного заходу*	Критерії оцінювання та термін виконання*	Усього балів
1	2	3	4	5
Поточний контроль				
Лабораторне заняття 1	Виконання практичного завдання	Розміщено в СЕЗН ЗНУ	Розміщено в СЕЗН ЗНУ	2 бали
Лабораторне заняття 2	Виконання практичного завдання	Розміщено в СЕЗН ЗНУ	Розміщено в СЕЗН ЗНУ	4 бали
Лабораторне заняття 3-4	Виконання практичного завдання	Розміщено в СЕЗН ЗНУ	Розміщено в СЕЗН ЗНУ	6 балів
Лабораторне заняття 5	Виконання практичного завдання	Розміщено в СЕЗН ЗНУ	Розміщено в СЕЗН ЗНУ	2 бали
Лабораторне заняття 6-7	Виконання практичного завдання	Розміщено в СЕЗН ЗНУ	Розміщено в СЕЗН ЗНУ	6 балів
Лабораторне заняття 8	Виконання практичного завдання	Розміщено в СЕЗН ЗНУ	Розміщено в СЕЗН ЗНУ	4 бали
Лабораторне заняття 9	Виконання практичного завдання	Розміщено в СЕЗН ЗНУ	Розміщено в СЕЗН ЗНУ	4 бали
Лабораторне заняття 10-11	Виконання практичного завдання	Розміщено в СЕЗН ЗНУ	Розміщено в СЕЗН ЗНУ	6 балів
Лабораторне заняття 12	Виконання практичного завдання	Розміщено в СЕЗН ЗНУ	Розміщено в СЕЗН ЗНУ	4 бали
Лабораторне заняття 13	Виконання практичного завдання	Розміщено в СЕЗН ЗНУ	Розміщено в СЕЗН ЗНУ	4 бали
Лабораторне заняття 14	Виконання практичного завдання	Розміщено в СЕЗН ЗНУ	Розміщено в СЕЗН ЗНУ	2 бали
Лабораторне заняття 15	Виконання практичного завдання	Розміщено в СЕЗН ЗНУ	Розміщено в СЕЗН ЗНУ	2 бали

Запорізький національний університет
Силабус навчальної дисципліни
Основи інформатизації в сфері обслуговування



Лабораторне заняття 16-17	Виконання практичного завдання	Розміщено в СЕЗН ЗНУ	Розміщено в СЕЗН ЗНУ	6 балів
Лабораторне заняття 18	Виконання практичного завдання	Розміщено в СЕЗН ЗНУ	Розміщено в СЕЗН ЗНУ	2 бали
Лабораторне заняття 19-20	Виконання практичного завдання	Розміщено в СЕЗН ЗНУ	Розміщено в СЕЗН ЗНУ	4 бали
Лабораторне заняття 21-22	Виконання практичного завдання	Розміщено в СЕЗН ЗНУ	Розміщено в СЕЗН ЗНУ	2 бали
Усього за поточний контроль	16			60
Підсумковий контроль				
Залік	Теоретичне завдання	Тестове завдання в системі Moodle	10 питань по 2 бали за кожне	20
	Практичне завдання	Створення проєкту виконується у вигляді презентації з аналітичними даними і наочним супроводом		20
Усього за підсумковий контроль				40

Шкала оцінювання ЗНУ: національна та ECTS

За шкалою ECTS	За шкалою університету	За національною шкалою	
		Екзамен	Залік
A	90 – 100 (відмінно)	5 (відмінно)	Зараховано
B	85 – 89 (дуже добре)	4 (добре)	
C	75 – 84 (добре)		
D	70 – 74 (задовільно)	3 (задовільно)	
E	60 – 69 (достатньо)		
FX	35 – 59 (незадовільно – з можливістю повторного складання)	2 (незадовільно)	Не зараховано
F	1 – 34 (незадовільно – з обов'язковим повторним курсом)		

6. Основні навчальні ресурси

Рекомендована література

Основна:

1. Лисенко В.М. Інформаційні технології в туризмі. Відкритий міжнародний університет розвитку людини «Україна», Київ, 2017. 100 с.
2. Сидорук А.В., Горлач В.В. Основи інформатизації в туристичній галузі та сфері обслуговування : методичні вказівки до лабораторних занять для здобувачів ступеня



вищої освіти бакалавра освітньо-професійних програм «Туризм» і «Готельно-ресторанна справа». Запоріжжя : Запорізький національний університет, 2019. 68 с.

3. Скопень М. М. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі. Київ : Ліра-К, 2018. 764 с.

Додаткова:

1. Іванов В.Г. Навчально-методичний посібник для самостійної роботи та практичних занять з навчальної дисципліни «Сучасні інформаційні системи та технології». Харків : Нац. юрид. ун-т ім. Ярослава Мудрого, 2014. 129 с.
2. Гаврилов В. П. Інформаційні системи і технології в туризмі : навчальний посібник. Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2016. 168 с.
3. Гордієнко І. В. Інформаційні системи і технології в менеджменті. Київ : КНЕУ, 2013. 259 с.
4. Матвієнко О. В., Бородіна І. Л. Internet-технології: проектування Web-сторінки: Навч. посіб. Київ : Центр навчальної літератури, 2004. 154с.
5. Мельниченко С.В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика : монографія.. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2008. 494 с.
6. Журавльова І. В. Інформаційні системи міжнародного бізнесу. Харків : Вид. ХНЕУ, 2016. 452 с.

Інформаційні ресурси:

1. Сайт jSolutions. URL: <https://jsolutions.ua/>
2. Сайт пошуку та бронювання IT-Tour. URL: <https://www.ittour.com.ua/>.
3. Сайт бронювання Booking.com. URL: www.booking.com.
4. Сайт пошуку та бронювання Tripway. URL: www.tripway.com.ua.
5. Сайт пошуку та бронювання Skyscanner. www.skyscanner.com.
6. Сайт туроператора Anex Tour. URL: www.anextour.com.ua.
7. Сайт Amadeus. URL: https://www.fly.kiev.ua/amadeus_connect.html

7. Регуляції і політики курсу

Відвідування занять. Регуляція пропусків.

Відвідування занять обов'язкове, оскільки курс зорієнтовано на максимальну практику використання англійської мови. Очікується, що і викладач, і студенти в аудиторії постійно послуговуватимуться англійською, не залежно від рівня володіння мовою. Будь ласка, беріть участь у обговоренні, навіть якщо соромитесь чи не впевнені у своїх знаннях!

Завдання мають бути виконані перед заняттями. Пропуски можливі лише з поважної причини. Відпрацювання пропущених занять має бути регулярним за домовленістю з викладачем у години консультацій. Накопичення відпрацювань неприпустиме! За умови систематичних пропусків може бути застосована процедура повторного вивчення дисципліни (див. посилання на Положення у додатку до силабусу).

Політика академічної доброчесності

Кожний студент зобов'язаний дотримуватися принципів академічної доброчесності. Письмові завдання з використанням часткових або повнотекстових запозичень з інших робіт без зазначення авторства – це *плагіат*. Використання будь-якої інформації (текст, фото, ілюстрації тощо) мають бути правильно процитовані з посиланням на автора! Якщо ви не впевнені, що таке плагіат, фабрикація, фальсифікація, порадьтесь з викладачем. До

Запорізький національний університет
Силабус навчальної дисципліни
Основи інформатизації в сфері обслуговування



студентів, у роботах яких буде виявлено списування, плагіат чи інші прояви недоброчесної поведінки можуть бути застосовані різні дисциплінарні заходи (https://www.znu.edu.ua/docs/kodeks_akadem_chnoyi_dobrochesnost_.pdf).

Використання комп'ютерів/телефонів на занятті

Будь ласка, вимкніть на беззвучний режим свої мобільні телефони та не користуйтеся ними під час занять. Мобільні телефони відволікають викладача та ваших колег. Під час занять заборонено надсилання текстових повідомлень, прослуховування музики, перевірка електронної пошти, соціальних мереж тощо. Електронні пристрої можна використовувати лише за умови виробничої необхідності в них (за погодженням з викладачем).

Комунікація

Очікується, що студенти перевірятимуть свою електронну пошту і сторінку дисципліни в Moodle та реагуватимуть своєчасно. Всі робочі оголошення можуть надсилатися через старосту, на електронну пошту та розміщуватимуться в Moodle. Будь ласка, перевіряйте повідомлення вчасно. Ел. пошта має бути підписана справжнім ім'ям і прізвищем. Адреси типу user123@gmail.com не приймаються!

ДОДАТКОВА ІНФОРМАЦІЯ

ГРАФІК ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ НА 2025-2026 н.р. доступний за адресою: <http://surl.li/afeagu>.

НАВЧАННЯ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ОСВІТИ. Перевірка набутих студентами знань, навичок та вмінь є невід'ємною складовою системи забезпечення якості освіти і проводиться відповідно до Положення про організацію та методику проведення поточного та підсумкового семестрового контролю навчання студентів ЗНУ: <https://tinyurl.com/y9tve4lk>.

ПОВТОРНЕ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІН. Наявність академічної заборгованості до 6 навчальних дисциплін (у тому числі проходження практики чи виконання курсової роботи) за результатами однієї екзаменаційної сесії є підставою для надання студенту права на повторне вивчення зазначених навчальних дисциплін. Процедура повторного вивчення визначається Положенням про порядок повторного вивчення навчальних дисциплін та повторного навчання у ЗНУ: <https://tinyurl.com/y9pkmmp5>.

ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ. Порядок і процедури врегулювання конфліктів, пов'язаних із корупційними діями, зіткненням інтересів, різними формами дискримінації, сексуальними домаганнями, міжособистісними стосунками та іншими ситуаціями, що можуть виникнути під час навчання, регламентуються Положенням про порядок і процедури вирішення конфліктних ситуацій у ЗНУ: <https://tinyurl.com/57wha734>.

Конфліктні ситуації, що виникають у сфері стипендіального забезпечення здобувачів вищої освіти, вирішуються стипендіальними комісіями факультетів, коледжів та університету в межах їх повноважень, відповідно до: Положення про порядок призначення і виплати академічних стипендій у ЗНУ: <https://tinyurl.com/yd6bq6p9>; Положення про призначення та виплату соціальних стипендій у ЗНУ: <https://tinyurl.com/y9r5dpwh>.

ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА. Телефон довіри практичного психолога **Марти Ірини Вадимівни** (061) 228-15-84, (099) 253-78-73 (щоденно з 9 до 21).

Запорізький національний університет
Силабус навчальної дисципліни
Основи інформатизації в сфері обслуговування



УПОВНОВАЖЕНА ОСОБА З ПИТАНЬ ЗАПОБІГАННЯ ТА ВИЯВЛЕННЯ КОРУПЦІЇ

Запорізького національного університету: **Банах Віктор Аркадійович**

Електронна адреса: v_banakh@znu.edu.ua

Гаряча лінія: тел. (061) 227-12-76, факс 227-12-88

РІВНІ МОЖЛИВОСТІ ТА ІНКЛЮЗИВНЕ ОСВІТНЄ СЕРЕДОВИЩЕ. Центральні входи усіх навчальних корпусів ЗНУ обладнані пандусами для забезпечення доступу осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення. Допомога для здійснення входу у разі потреби надається черговими охоронцями навчальних корпусів. Спеціалізована допомога: (061) 228-75-11 (начальник охорони). Порядок супроводу (надання допомоги) осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення у ЗНУ: <https://tinyurl.com/ydhcsagx>.

РЕСУРСИ ДЛЯ НАВЧАННЯ

НАУКОВА БІБЛІОТЕКА: <http://library.znu.edu.ua>. Графік роботи абонементів: понеділок-п`ятниця з 08.00 до 16.00; вихідні дні: субота і неділя.

СИСТЕМА ЕЛЕКТРОННОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАННЯ ЗАПОРІЗЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ (СЕЗН ЗНУ): <https://moodle.znu.edu.ua>.

Посилання для відновлення паролю: <https://moodle.znu.edu.ua/mod/page/view.php?id=133015>.

ЦЕНТР ІНТЕНСИВНОГО ВИВЧЕННЯ ІНОЗЕМНИХ МОВ: <http://sites.znu.edu.ua/child-advance/>