

ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ

Навчально-науковий інститут денної освіти  
Кафедра туристичного та готельного бізнесу

**СИЛАБУС**

навчальної дисципліни

**«CRM та GDS системи в туризмі»**

на 2023-2024 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	1 курс, 1 семестр
Освітня програма/спеціалізація	«Туризм»
Спеціальність	242 Туризм
Галузь знань	24 Сфера обслуговування
Ступінь вищої освіти	магістр

ПІБ НПП, який веде дану дисципліну,  
науковий ступінь і вчене звання,  
посада

**Карпенко Юрій Вікторович**

к.е.н., доцент

доцент кафедри туристичного та готельного бізнесу

Контактний телефон	+38-050-941-00-20
Електронна адреса	9410020@gmail.com
Розклад навчальних занять	<a href="http://schedule.puet.edu.ua/">http://schedule.puet.edu.ua/</a>
Консультації	очна <a href="http://www.tourism.puet.edu.ua/stud.php">http://www.tourism.puet.edu.ua/stud.php</a> он-лайн: електронною поштою, пн-пт з 10.00-17.00
Сторінка дистанційного курсу	<a href="https://el.puet.edu.ua/">https://el.puet.edu.ua/</a>

**Опис навчальної дисципліни**

<b>Мета вивчення навчальної дисципліни</b>	Набуття теоретичних знань і практичних навичок щодо впровадження та використання CRM-систем на туристичному підприємстві, пошуку і бронювання туристичних послуг за допомогою глобальних систем резервування.
<b>Тривалість</b>	4 кредити ЄКТС/120 годин (лекції 16 год., лабораторні заняття 32 год., самостійна робота 72 год.)
<b>Форми та методи навчання</b>	Лекції та лабораторні заняття в аудиторії, самостійна робота поза розкладом
<b>Система поточного та підсумкового контролю</b>	Поточний контроль: відвідування занять та обговорення матеріалу занять; виконання завдань лабораторних робіт; завдання самостійної роботи (доповіді з рефератами/презентаціями); поточна модульна робота Підсумковий контроль: ПМК
<b>Базові знання</b>	Наявність знань з організації діяльності у сфері туризму і рекреації
<b>Мова викладання</b>	Українська

**Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна,  
програмні результати навчання**

<b>Програмні результати навчання</b>	<b>Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>РН2. Спеціалізовані уміння/навички розв'язання проблем, необхідні для проведення досліджень та/або провадження інноваційної діяльності з метою розвитку нових знань та процедур у сфері туризму і рекреації;</li><li>РН3. Застосовувати сучасні цифрові технології, методи та інструменти дослідницької та інноваційної діяльності для розв'язання складних задач у сфері туризму та рекреації.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>ЗК1. Здатність до організації, планування, прогнозування результатів діяльності;</li><li>ЗК4. Здатність розробляти проекти та управляти ними;</li><li>ЗК7. Здатність виявляти, ставити та вирішувати проблеми;</li><li>СК2. Здатність планувати і виконувати наукові та/або прикладні дослідження у сфері туризму та рекреації;</li><li>СК5. Здатність оперувати інструментами збору, обробки інформації, аналізувати та управляти туристичною інформацією.</li><li>СК7. Здатність розробляти та впроваджувати інновації в</li></ul>

<b>Програмні результати навчання</b>	<b>Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач</b>
	діяльності суб'єктів туристичного ринку.

**Тематичний план навчальної дисципліни**

<b>Назва теми</b>	<b>Види робіт</b>	<b>Завдання самостійної роботи у розрізі тем</b>
Модуль 1. Теоретико-практичні засади впровадження та використання CRM-систем на туристичному підприємстві		
Тема 1. Основи сучасних інформаційних технологій в туризмі.	Відвідування та обговорення матеріалу занять; завдання самостійної роботи	1. Охарактеризувати вплив інформаційних систем на розвиток туризму. 2. Охарактеризувати глобальні системи резервування (GDS), які використовуються на туристичному ринку України. 3. Охарактеризувати завдання, які розв'язуються за допомогою геоінформаційних систем (ГІС). 4. Охарактеризувати системи електронного докумен-тообігу, які застосовуються на туристичних підприємствах України. Доповіді оформити у вигляді презентацій.
Тема 2. Доцільність застосування та формування відносин з клієнтами засобами CRM-систем на туристичному підприємстві.	Відвідування та обговорення матеріалу занять; виконання лабораторних завдань; завдання самостійної роботи	1. Охарактеризувати системи управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM), які використовуються на туристичному ринку України. Доповідь оформити у вигляді презентації. 2. Проаналізувати якими засобами система управління взаємовідносинами з клієнтами допомагає у залученні нових клієнтів на прикладі будь-якої української CRM-системи). Доповідь оформити у вигляді презентації. 3. Підготувати реферат на тему «Побудова CRM-системи як основи формування комунікаційної політики між туристичним підприємством та кінцевим споживачем».
Тема 3. Управління туристичними підприємствами засобами CRM-систем.	Відвідування та обговорення матеріалу занять; виконання лабораторних завдань; завдання самостійної роботи	1. Охарактеризувати хто в турагентстві, окрім менеджерів, ще може і має використовувати системи управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM) і яким чином. Доповідь оформити у вигляді презентації. 2. Підготуйте реферат на тему «Воронка продажів, як індикатор ефективності турагентства». 3. Обґрунтувати доцільність використання CRM-системи для удосконалення процесу прийняття управлінських рішень на туристичному підприємстві. Доповідь оформити у вигляді презентації.
Тема 4. Впровадження CRM-систем на туристичних підприємствах.	Відвідування та обговорення матеріалу занять; виконання лабораторних завдань; завдання самостійної роботи; поточна модульна робота	1. Підготувати реферат на тему «Оцінювання економічної ефективності впровадження CRM-систем у діяльність туристичних підприємств». 2. Підготувати реферат на тему «CRM-система та її значення у формуванні корпоративного іміджу туристичного підприємства».
Модуль 2. Теоретико-практичні засади функціонування GDS-систем в туризмі		
Тема 5. Глобальні системи резервування і технології їх використання.	Відвідування та обговорення матеріалу занять; виконання лабораторних завдань; завдання самостійної роботи	1. Підготувати реферат на тему «Вплив глобальних систем резервування на розвиток сучасного туристичного бізнесу». 2. Охарактеризувати глобальні системи бронювання, окрім лідерів ринку в індустрії комп'ютерного резервування («Amadeus», «Galileo», «Sabre» та «Worldspan»). Доповідь оформити у вигляді презентації.
Тема 6. Глобальна система резервування «Amadeus».	Відвідування та обговорення матеріалу занять; виконання лабораторних завдань; завдання самостійної роботи	1. Ознайомитися у дистанційному курсі з матеріалами «Amadeus Basic Course» та виконати завдання у робочому зошиті «Оформлення білету». 2. Обґрунтувати умови доцільності впровадження GDS «Amadeus» в турагентстві / туристичного оператора. Доповідь оформити у вигляді презентації.
Тема 7. Глобальні системи резервування «Galileo» та «Worldspan».	Відвідування та обговорення матеріалу занять; виконання лабораторних завдань;	1. Обґрунтувати умови доцільності впровадження GDS «Galileo» в турагентстві. 2. Обґрунтувати умови доцільності впровадження GDS «Galileo» в туристичного оператора.

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
	завдання самостійної роботи	Доповіди оформити у вигляді презентацій.
Тема 8. Глобальна система резервування «Sabre».	Відвідування та обговорення матеріалу занять; виконання лабораторних завдань; завдання самостійної роботи; поточна модульна робота	1. Обґрунтувати умови доцільності впровадження GDS «Sabre» в турагентстві. 2. Обґрунтувати умови доцільності впровадження GDS «Sabre» в туристичного оператора. Доповіди оформити у вигляді презентацій.

### Інформаційні джерела

1. CRM for Dummies. Microsoft Limited Edition. By Jorge Carrola Rodrigues. – West Sussex: John Wiley & Sons, Ltd, 2000. – 37 p.
2. Greenberg P. CRM at the Speed of Light. Social CRM Strategies, Tools, and Techniques for Engaging Your Customers. Fourth Edition / P. Greenberg. – USA: McGraw-Hill, 2019. – 689 p.
3. Payne A. Handbook of CRM: Achieving Excellence in Customer Management / A. Payne. – Oxford: TLFеBOOK, 2005. – 459 p.
4. Гаврилов В. П. Інформаційні системи і технології в туризмі : навчальний посібник для студентів напряму підготовки 6.140103 «Туризм» / В. П. Гаврилов. – Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2016. – 168 с.
5. Зайцева О. О. Електронний бізнес: навчальний посібник / О. О. Зайцева, І. М. Болотинюк; за наук. ред. Н. В. Морзе. – Івано-Франківськ: Лілея НВ, 2015. – 264 с.
6. Мальська М. П. Міжнародний туризм і сфера послуг: підручник / М. П. Мальська, Н. В. Антонюк. – Київ : Знання, 2008. – 661 с.
7. Офіційний сайт «Amadeus». URL: <https://amadeus.com>.
8. Офіційний сайт «Galileo» (Travelport platform). URL: <http://www.travelport.com.tr/gds/galileo>.
9. Офіційний сайт «Sabre». URL: <https://www.sabre.com/>.
10. Офіційний сайт «Worldspan» (Travelport platform). URL: <http://www.travelport.com.tr/gds/worldspan>.
11. Скопень М. М. Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: підручник / М. М. Скопень, М. К. Сукач, О. П. Будя, О. І. Артеменко, Л. А. Хрущ. За ред. д.т.н., проф. М. К. Сукача та к.е.н., доц. М. М. Скопня. – Київ : Ліра-К, 2016. – 764 с.
12. Тернов С. О. Комп'ютерні інформаційні технології в туризмі: навчальний посібник / С. О. Тернов. – Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2015. – 302 с.

### Програмне забезпечення навчальної дисципліни

- Пакет програмних продуктів Microsoft Office;
- CRM «Мої туристи» (<https://moituristy.ua/>);
- GDS «Sabre» (<https://srw.cert.sabre.com>).

### Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

- Політика оцінювання здобувачів вищої освіти.  
Оцінювання знань здобувачів з навчальної дисципліни здійснюється під час поточного (під час проведення практичних занять, виконання завдань) та модульного контролю (тестування). Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання сформованості компетентностей та досягнення програмних результатів. Передбачено нарахування додаткових балів (не більше 30) за навчальну та науково дослідну роботу. Політика заохочення здобувачів вищої освіти до отримання додаткових балів окреслена у робочих програмах навчальних дисциплін. Критерії оцінювання видів навчальної діяльності (робіт) доводяться до відома здобувачів на початку вивчення освітньої компоненти та не можуть змінюватися упродовж вивчення даної освітньої компоненти. Положення про організацію освітнього процесу <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/06/polozhennya-pro-organizacziyu-osvitnogo-proczesu.pdf>  
Положення про порядок та критерії оцінювання знань, вмінь та навичок здобувачів вищої освіти [https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh\\_por\\_kryt\\_ocinyuvannya.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_kryt_ocinyuvannya.pdf)  
Порядок ліквідації здобувачами вищої освіти академічної заборгованості <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/poryadok-likvidacziyi-zdobuvachamy-vyshhoyi-osvity-akademichnoyi-zaborgovanosti.pdf>  
Положення про повторне навчання [https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/poloz\\_pro-povt-navch.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/poloz_pro-povt-navch.pdf)
- Політика щодо відвідування. Відвідування занять є обов'язковим компонентом. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, стажування, індивідуальний графік) навчання може відбуватись в он-лайн формі (Moodle) за погодженням із провідним викладачем.

- Політика щодо академічної доброчесності.** списування під час виконання поточних модульних робіт та тестування заборонено (в т. ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування та підготовки практичних завдань в процесі заняття.  
 Кодекс честі студента [https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/kodeks\\_chesti\\_studenta.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/kodeks_chesti_studenta.pdf)  
 Положення про академічну доброчесність [https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh\\_akadem\\_dobrochesnist.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_akadem_dobrochesnist.pdf)  
 Положення про запобігання випадків академічного плагіату <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-zapobigannyavyypadkam-akademichnogo-plagiatu.pdf>
- Політика визнання результатів навчання визначена такими документами:**  
 Положення про порядок перезарахування результатів навчання, здобутих в іноземних та вітчизняних закладах освіти [https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh\\_por\\_perezarah\\_rez\\_zvo.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_perezarah_rez_zvo.pdf)  
 Положення про академічну мобільність здобувачів вищої освіти [https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozha\\_pro\\_akademichnu\\_mobilnist.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozha_pro_akademichnu_mobilnist.pdf)  
 Положення про порядок визнання результатів навчання здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-poryadok-vyznannya-rezultativ-navchannya-zdobutyh-hlyahom-neformalnoyi-ta-abo-informalnoyi-osvity.pdf>  
 Інфографіка (розділ Освіта/Організація освітнього процесу/Неформальна освіта) <https://puet.edu.ua/neformalna-osvita/>  
**Політика вирішення конфліктних ситуацій:**  
 Положення про правила вирішення конфліктних ситуацій <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-pravyyla-vyrishennya-konfliktnyh-sytuacij-u-puet.pdf>  
 Положення про апеляцію результатів підсумкового контролю у формі екзамену [https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh\\_pro-apel\\_pidsontr.pdf](https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_pro-apel_pidsontr.pdf)  
 Уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції <https://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupciyi/>.
- Політика підтримки учасників освітнього процесу:**  
 Психологічна служба: <http://puet.edu.ua/psychologichna-pidtrymka-v-puet/> .  
 Студентський омбудсмен (Уповноважений з прав студентів) ПУЕТ <http://puet.edu.ua/other-divisions/studentiskyj-ombudsmen-upovnovazhenyj-z-prav-studentiv-puet/>  
 Уповноважений з прав корупції <https://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupciyi/>
- Безпека освітнього середовища:**  
 Інформація про безпечність освітнього середовища ПУЕТ наведена у вкладці «Безпека життєдіяльності» <http://puet.edu.ua/pro-puet/bezpeka-zhyttyediyalnosti/>

### Оцінювання

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання

Види робіт	Максимальна кількість балів
Модуль 1 (теми 1-4): відвідування та обговорення матеріалу занять (4 бали); виконання завдань лабораторних робіт(12 балів); завдання самостійної роботи (12 балів); поточна модульна робота (10 балів).	38
Модуль 2 (теми 5-8): відвідування та обговорення матеріалу занять (4 бали); виконання завдань лабораторних робіт (36 балів); завдання самостійної роботи (12 балів); поточна модульна робота (10 балів).	62
Разом	100

### Шкала оцінювання здобувачів вищої освіти за результатами вивчення навчальної дисципліни

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	Відмінно
82-89	B	Дуже добре
74-81	C	Добре
64-73	D	Задовільно
60-63	E	Задовільно достатньо
35-59	FX	Незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	F	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням навчальної дисципліни