

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВСП «ЕКОНОМІКО-ПРАВНИЧИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ
ЗАПОРІЗЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ»**

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор



Олена ГРИБАНОВА

«01» вересня 2026 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА

Навчальна практика з інформаційних систем та технологій в туризмі

Галузь знань
Спеціальність
Освітньо-професійна програма
Рівень освіти
Освітньо-професійний ступінь

І Транспорт та послуги
ІЗ Туризм та рекреація
Туристичне обслуговування
Фахова передвища освіта
Фаховий молодший бакалавр
з туризму та рекреації

Укладач: Наталія КИРИЧЕНКО

Обговорено та ухвалено
на засіданні циклової комісії туризму та
фізичного виховання
Протокол № 1 від «27» серпня 2026
Голова ЦК

Ольга ЛІТВІНОВА-ГОЛОВАНЬ

Ухвалено методичною радою коледжу

Протокол № 1 від «28» серпня 2026
Заступник директора з НМР

Альона ХОДАКОВСЬКА

ВСТУП

Навчальна практика з інформаційних систем та технологій у туризмі є третім послідовним етапом системи наскрізної практичної підготовки здобувачів фахової передвищої освіти за освітньо-професійною програмою «Туристичне обслуговування». Вона логічно продовжує попередні етапи практичної підготовки та забезпечує перехід від опанування основ туристичної діяльності й екскурсійного обслуговування до використання сучасних цифрових технологій у сфері туризму та рекреації.

Практика спрямована на формування професійних компетентностей, пов'язаних із застосуванням інформаційних систем, цифрових платформ, систем бронювання, електронного документообігу, засобів цифрової комунікації та аналітичних інструментів, що використовуються суб'єктами туристичної діяльності. У процесі проходження практики здобувачі освіти набувають навичок роботи з клієнтськими базами даних, системами управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM), сервісами бронювання туристичних послуг, цифровими картографічними ресурсами та спеціалізованими інформаційними платформами туристичної індустрії.

Особлива увага приділяється використанню цифрових технологій для забезпечення доступності туристичних послуг, організації безпечних подорожей, дотримання вимог захисту персональних даних та розвитку внутрішнього туризму. Практика також сприяє формуванню навичок аналітичної роботи з відкритими державними, регіональними та міжнародними інформаційними ресурсами, що використовуються для моніторингу розвитку туристичних дестинацій, оцінювання туристичного потенціалу територій та прийняття управлінських рішень.

1. Опис освітнього компонента

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійний ступінь	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма здобуття освіти	
Кількість кредитів – 3	Галузь знань J «Транспорт та послуги»	Нормативна	
Розділів – 5	Спеціальність <i>ІЗ туризм та рекреація</i>	Рік підготовки: 3	
Загальна кількість годин – 90			6-й сем
		Лекції	
Кількість тижнів -2	Освітньо-професійна програма «Туристичне обслуговування»		
		Практичні, семінарські	
		40 год.	
	Освітньо-професійний ступінь: фаховий молодший бакалавр	Лабораторні	
		Самостійна робота	
			50 год.
	Вид контролю:		
	Диференційований залік		

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою навчальної практики з інформаційних систем та технологій у туризмі є формування у здобувачів освіти практичних навичок використання сучасних цифрових технологій, інформаційних систем і спеціалізованого програмного забезпечення для організації, просування та супроводу туристичних послуг, а також для аналізу туристичних ресурсів і розвитку туристичних дестинацій.

Завдання навчальної практики:

а) інформаційно-технологічні:

- набуття навичок роботи із сучасними системами автоматизації туристичної діяльності, електронного документообігу та клієнтського менеджменту;
- опанування технологій ведення електронних баз даних клієнтів, реєстрації заявок, підготовки договорів та супровідної документації;
- ознайомлення з принципами функціонування систем бронювання туристичних, транспортних і готельних послуг;
- використання цифрових картографічних ресурсів та навігаційних сервісів для проектування туристичних маршрутів.

б) аналітично-дослідницькі:

- здійснення пошуку, збору та аналізу інформації з державних, регіональних і міжнародних туристичних ресурсів;
- вивчення сучасних тенденцій розвитку туристичної індустрії та

цифрової трансформації туристичного бізнесу;

- аналіз туристично-рекреаційного потенціалу територій із використанням відкритих інформаційних джерел;
- підготовка інформаційно-аналітичних матеріалів щодо розвитку туристичних дестинацій.

в) організаційно-комунікаційні:

- набуття навичок цифрової взаємодії з клієнтами та партнерами засобами сучасних комунікаційних платформ;
- використання інструментів онлайн-маркетингу та цифрового просування туристичних продуктів;
- підготовка інформаційних матеріалів для представлення туристичних послуг у цифровому середовищі.

г) безпекові та етичні:

- дотримання вимог кібербезпеки та захисту персональних даних під час роботи з цифровими ресурсами;
- застосування принципів академічної доброчесності та професійної етики в інформаційній діяльності;
- використання цифрових інструментів для інформування туристів про вимоги безпеки подорожей в умовах воєнного стану.

д) підсумково-проектні:

- підготовка цифрового портфоліо або підсумкового звіту з результатами виконаних практичних завдань;
- розроблення та презентація туристичного продукту, маршруту або інформаційного проекту із використанням сучасних цифрових технологій.

3. Очікувані результати практики

У результаті проходження практики здобувачі освіти набувають таких компетентностей та програмних результатів навчання:

ЗК 7. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

СК 9. Здатність використовувати у професійній діяльності інформаційні технології.

СК 10. Здатність застосовувати організаційні й технологічні процеси суб'єкта туристично-рекреаційної сфери.

РН 10. Забезпечувати процес комплексного обслуговування клієнтів під час надання туристично-рекреаційних послуг та реалізації туристичного продукту.

РН 13. Здійснювати пошук, оброблення й аналізування інформації з різних джерел у професійній діяльності.

РН 15. Використовувати сучасні інформаційні та комунікаційні технології для розв'язання професійних завдань.

РН 16. Знати і розуміти принципи академічної доброчесності та положення антикорупційного законодавства, застосовувати їх у навчальній та професійній діяльності.

4. Зміст та структура навчальної практики

Зміст навчальної практики з інформаційних систем та технологій у туризмі структуровано за трьома змістовими напрямками, які забезпечують формування практичних умінь використання цифрових інструментів у туристичному бізнесі: від роботи з CRM-системою та електронною документацією до клієнтського менеджменту, цифрового підбору туристичного продукту та аналітики.

Практика здійснюється шляхом проведення практичних занять, та роботи з інформаційними ресурсами, виконання індивідуальних і групових завдань, елементів неформальної освіти.

Розділ 1.

Інформаційні технології та первинне налаштування CRM-системи

Тема 1. Робота з модулем адміністрування та довідники системи «МоїТуристи».

Загальний огляд цифрових платформ та CRM-систем у туризмі. Інформаційна безпека та кібергігієна. Ознайомлення з інтерфейсом та модулями CRM «МоїТуристи» та IT-Tour. Робота з модулем «Адміністрування» та ведення системних довідників.

Тема 2. Заовлення квитків у системі «МоїТуристи» та IT-Tour.

Робота з модулями «Довідники» та «Квитки». Електронний документообіг при оформленні заовлень та продажу квитків на регулярні рейси.

Тема 3. Створення чартерного рейсу у системі «МоїТуристи».

Робота з модулем «Чартерні рейси». Конфігурація рейсів, створення заовлень та продаж квитків на чартерні напрямки.

Тема 4. Бронювання готелів у системі «МоїТуристи» та IT-Tour.

Робота з модулем та довідником «Готелі». Оформлення бронювання номерів, внесення типів харчування та категорії номерів.

Тема 5. Електронний документообіг та створення договорів у CRM

Робота з електронними шаблонами договорів на туристичне обслуговування, додатків та актів. Ознайомлення з принципами електронного підписання документів та цифрового обліку заовлень.

Розділ 2. Клієнтський менеджмент (CRM) та технологія підбору туристичного продукту

Тема 6. Створення туристичних програм у системі «МоїТуристи»

Робота з модулем «Туризм». Створення туристичних програм, оформлення замовлення та їх продаж. Управління клієнтською базою: формування карток туристів та класифікація за статусами.

Тема 7. Дослідження додатків для смартфона у туризмі

Завантаження, ознайомлення та порівняльний аналіз функціоналу мобільних додатків для мандрівників і туроператорів.

Тема 8. Розробка власних турів та маршрутів на цифровій платформі Outdooractive

Створення облікового запису та аналіз існуючих маршрутів. Проектування 3-х власних маршрутів за обраними типами туризму.

Тема 9. Проект — Туристичне агентство на платформі Instagram

Розробка власного проекту за визначеним видом туризму, створення аккаунту турагенції, дослідження ринку та конкурентів в Instagram.

Тема 10. Формування дописів і опитувань в Instagram та створення блогу в Threads

Створення контенту (дописи, Stories, інтерактивні опитування). Запуск блогу в Threads, створення ланцюжків розповідей (тредів) про тури.

Напрямок 3. Облік замовлень, інклюзивне моделювання та аналітика

Тема 11. Робота з модулем Фінанси та звіти системи «МоїТуристи»

Робота з модулями «Фінанси та звіти» і «Органайзер». Фіксація оплат, розрахунків комісій, створення фінансових і статистичних звітів.

Тема 12. Створення та продаж власної туристичної програми

На основі попередніх занять створення підсумкової авторської туристичної програми. Повний цикл оформлення замовлення та продажу розробленого туру у CRM.

Тема 13. Інклюзивне моделювання та безбар'єрність у туристичному обслуговуванні

Фіксація в картках клієнтів особливих потреб та вимог доступності (МГН, інклюзивний туризм). Врахування критеріїв безбар'єрності та безпеки під час формування туристичного продукту.

Тема 14. Аналітика, цифрове моделювання та просування внутрішнього туризму

Аналіз аналітичних показників діяльності агентства. Моделювання цифрових маркетингових кампаній для популяризації внутрішнього туризму та місцевих рекреаційних ресурсів.

Тема 15. Оформлення та захист звіту з практики

Систематизація матеріалів, систематичний опис завдань, методів, алгоритмів та використаного ПЗ. Оформлення звіту та його захист перед керівником практики.

5. Тематичний план навчальної практики

№	Тема	Вид діяльності	Місце проведення	Кіл-ть год	Звітність
НАПРЯМ 1. Інформаційні технології, адміністрування та первинна конфігурація CRM					
1	Тема 1. Робота з модулем адміністрування та довідниками системи «МоїТуристи» і IT-Tour . Інформаційна безпека.	Налаштування робочого профілю в CRM «МоїТуристи» і IT-Tour, заповнення системних довідників, опрацювання протоколів кібергігієни та захисту персональних даних.	Комп'ютерний клас / Дистанційно	6	Скриншоти профілю та заповнених довідників CRM
2	Тема 2. Цифровий документообіг та виписка квитків у CRM. Анатомія пакетного туру систем.	Практична робота з модулями «Довідники» та «Квитки», введення транспортних даних, електронне оформлення та виписка квитків на регулярні рейси.	Комп'ютерний клас / Дистанційно	6	Оформлені електронні квитки та ваучери в CRM
3	Тема 3. Конфігурація та облік чартерних рейсів у CRM і IT-Tour.	Опрацювання модуля «Чартерні рейси», внесення сітки розкладу, квот місць та алгоритмів бронювання чартерних напрямків.	Комп'ютерний клас / Дистанційно	6	Сформована картка чартерного рейсу та замовлення
4	Тема 4. Цифрові модулі бронювання та реєстрації готелів.	Робота з довідником і модулем «Готелі», симуляція бронювання та аудит актуальності місць внесення категорій номерів, типів харчування, моделювання електронного бронювання готельних номерів.	Комп'ютерний клас / Дистанційно	8	Електронні підтвердження броні в CRM
5	Тема 5. Шаблони та автоматизація електронного документообігу.	Налаштування та автоматичне генерування договорів, додатків, актів та рахунків у CRM. Принципи цифрового підпису та електронного архівування.	Комп'ютерний клас / Дистанційно	6	Комплект згенерованих електронних документів

НАПРЯМ 2. Digital-інструменти, картографічні сервіси та SMM-технології					
6	Тема 6. Ведення бази даних та автоматизація обліку клієнтів у CRM.	Заповнення та ведення карток туристів у модулі «Туризм», сегментація клієнтської бази за статусами, воронка замовлень.	Комп'ютерний клас / Дистанційно	6	Заповнена CRM-база клієнтів та історія взаємодій
7	Тема 7. Аналіз та тестування мобільних додатків для мандрівників.	Інсталяція, порівняльний аналіз функціоналу, UX/UI інтерфейсу та алгоритмів роботи мобільних застосунків для туризму та навігації.	Комп'ютерний клас / Смартфон	6	Аналітична порівняльна таблиця застосунків
8	Тема 8. Цифрове трекінгування та побудова маршрутів на Outdooractive.	Робота з ГІС-інструментами платформи Outdooractive: створення профілю, побудова, редагування та експорт 3-х цифрових GPS-треків.	Комп'ютерний клас / Outdooractive	6	3 цифрові маршрути (GPS-треки, QR-коди, посилання)
9	Тема 9. Проектування та розгортання корпоративного профілю в Instagram.	Налаштування бізнес-акаунту турагенції в Instagram, створення брендингу, хайлайтс та оптимізація профілю під SEO-пошук.	Комп'ютерний клас / SMM-лабораторія	6	Посилання на налаштований бізнес-профіль
10	Тема 10. Контент-маркетинг в Instagram та розгортання блогу в Threads.	Створення інтерактивних розповідей (Stories) з опитуваннями, розгортання каналу в Threads, публікація тематичних ланцюжків дописів (тредів).	Комп'ютерний клас / SMM-лабораторія	6	Серія опублікованих дописів, опитувань та тредів
НАПРЯМ 3. Фінансово-аналітичні модулі, інклюзивне моделювання в ПЗ та звітність					
11	Тема 11. Робота з модулем «Фінанси та звіти» системи «МоїТуристи».	Фіксація електронних оплат, розрахунок комісійних винагород, створення завдань у «Органайзері», формування фінансової та статистичної звітності.	Комп'ютерний клас / Дистанційно	6	Сформовані звітні форми та фінансові відомості
12	Тема 12. Наскрізний тестовий цикл обробки замовлення в CRM.	Симуляція повного цифрового циклу обробки замовлення: від первинного звернення (ліда) до	Комп'ютерний клас / Дистанційно	6	Скриншоти сценарію замовлення від А до Я

		фінансового закриття та виписки підсумкових документів.			
13	Тема 13. Інклюзивне моделювання та параметризація безбар'єрності в CRM.	Внесення параметрів доступності та особливих потреб клієнтів (МГН) у картки CRM, налаштування фільтрів та зауважень щодо інклюзивності.	Комп'ютерний клас / Дистанційно	6	Заповнені картки клієнтів із параметрами МГН
14	Тема 14. Digital-аналітика та моделювання SMM-кампаній.	Аналіз аналітичних метрик охоплення, залученості (ER) та ефективності цифрових каналів просування туристичних послуг.	Комп'ютерний клас / Дистанційно	6	Звіт із цифрової аналітики та медіа-план
15	Тема 15. Систематизація матеріалів та захист звіту з ІТ-практики.	Оформлення письмового звіту з описом використаного ПЗ, системних алгоритмів та результатів, підготовка комп'ютерної презентації, захист.	Комп'ютерний клас / Дистанційно	6	Оформлений письмовий звіт, презентація
ВІСЬОГО				90	Диференційований залік

Індивідуальне завдання

У період проходження практики кожен здобувач фахової передвищої освіти виконує індивідуальне завдання з розробки авторського екскурсійного проєкту. Рівень складності проєкту обирається самостійно здобувачем.

1. Середній рівень

Орієнтований на виконання стандартних технологічних операцій у програмному забезпеченні. Первинне налаштування CRM-системи, внесення базових даних та оцифрування маршруту за допомогою картографічного сервісу. Склад підготовлених матеріалів та результатів:

Скриншоти налаштованого профілю та заповнених довідників у CRM «МоїТуристи».

Створення картки клієнта та внесення тестового бронювання (готель або квиток).

Автоматична генерація 1 електронного договору та рахунку з CRM.

1 оцифрована лінія маршруту на платформі Outdooractive із побудованим GPS-треком.

Опис функціонала 2-х мобільних додатків для мандрівників.

2. Достатній рівень

Орієнтований на застосування комплексу інформаційних систем, SMM-інструментів та заповнення інклюзивних метрик. Комплексна автоматизація роботи в CRM «МоїТуристи», розгортання SMM-каналів та робота з картографічними й аналітичними сервісами. Склад підготовлених матеріалів та результатів:

Повний супровід замовлення у CRM «МоїТуристи» (картка клієнта, бронювання, фіксація оплати, розрахунок комісії, проведення завдань у модулі «Органайзер»).

Створення та брендинг профілю в Instagram (біографія, 3 тематичні дописи, Stories з інтерактивним опитуванням).

3 оцифровані цифрові маршрути на Outdooractive (із описом, висотними профілями та EXPO-файлами).

Налаштування та заповнення полів щодо вимог безбар'єрності й потреб маломобільних груп населення (МГН) у CRM-картках.

Згенерований фінансовий та статистичний звіт у CRM за результатами тестових угод.

3. Високий рівень

Орієнтований на наскрізне цифрове моделювання, крос-платформну SMM-інтеграцію та глибоку аналітику. Наскрізне цифрове моделювання діяльності турагентства за допомогою CRM, крос-платформного SMM-комплексу та засобів аналітики. Склад підготовлених матеріалів та результатів:

Повна симуляція цифрового документообігу від ліда до підсумкової виписки фінального пакета документів та закриття угоди.

Оптимізований та бренований профіль в Instagram (контент-план, хайлайтс, інтерактивні опитування). Інтегрований блог у Threads із ланцюжком тематичних тредів.

3 деталізовані цифрові маршрути на Outdooractive із вбудованими QR-кодами, деталізованим гео-позиціонуванням та експортом треків.

Розрахунок та аналіз цифрових метрик охоплення, залученості аудиторії (ER) та медіа-план просування.

Сформована база клієнтів із диференційованими параметрами безбар'єрності в CRM та презентація цифрового проєкту для захисту.

7. Критерії оцінювання та підсумкова звітність

Захист результатів практики відбувається на підсумковій конференції у формі презентації екскурсійного продукту.

Форми підсумкової звітності:

Наприкінці практики здобувач подає керівнику від навчального закладу звіт – систематизований та оформлений підсумок роботи за період проходження практики. Звіт складається у відповідності з індивідуальним планом проходження практики кожного здобувача. У ньому повинні знайти відображення всі питання, які вивчав здобувач, а також розрахунки та економічне обґрунтування, виконане під час проходження практики.

Звіт з практики має наступну **структуру**:

1. Титульний аркуш.
2. Індивідуальний план роботи.
3. Коротка характеристика виконаних завдань.
4. Матеріали індивідуального завдання.
5. Портфоліо виконаних робіт.
6. Висновки та пропозиції.
7. Додатки (картки екскурсійних об'єктів, карти маршрутів, технологічні картки, технологічна карта, паспорт екскурсії, текст екскурсії, портфель екскурсовода тощо).

Рекомендований обсяг звіту – 10-15 сторінок без додатків.

Розподіл балів:

Вид роботи	Максимальна кількість балів
Виконання завдань тематичного плану	40
Індивідуальне домашнє завдання	20
Щоденник практики	10
Підсумковий звіт	15
Захист результатів практики	15
Разом	100

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Про фахову передвищу освіту : Закон України від 06.06.2019 р. № 2745-VIII (із змінами та доповненнями станом на 2026 р.). *Відомості Верховної Ради України*.
2. Проєкт Стандарту вищої та фахової передвищої освіти України: галузь знань J «Транспорт та послуги», спеціальність J3 «Туризм та рекреація». *Міністерство освіти і науки України*. Редакція для громадського обговорення від 25.06.2026 р. URL: mon.gov.ua.
3. Про затвердження Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 14.04.2021 р. № 366-р (з оновленнями у межах Національного тижня безбар'єрності «Безбар'єрність – це коли можеш», травень 2026 р.).
4. Національна програма «Подорож до себе. Шляхи відновлення»: спільний проєкт Brand Ukraine та Державного агентства розвитку туризму України (ДАРТ) за підтримки Міністерства розвитку громад та територій України від 10.04.2026 р. URL: brandukraine.org.ua.
5. Безбар'єрність у сфері туризму: методичні рекомендації для суб'єктів туристичної діяльності / Державне агентство розвитку туризму України. Київ : ДАРТ, 2023. 42 с.
6. Ткаченко Т. І. Повоєнне відновлення та розвиток туризму в Україні: виклики та стратегії для територіальних громад. *Український журнал прикладної економіки та туризму*. 2026. Том 11. № 1. С. 45–54. URL: ujae.org.ua.
7. Мельниченко С. В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика : монографія. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. 493 с.
8. Застосування інформаційних технологій в туризмі. *IT-tehnolog.com: новини інформаційних технологій українською мовою*. URL: <http://ittehnolog.com/informatsiyni-tehnologiyi/zastosuvannyainformatsiynih-tehnologiy-v-turizmi/>
9. IT в сфері туризма. *Habr*. URL: <https://habr.com/sandbox/26805/>
10. VirtualTourist: travel guides, reviews and photos from real travelers. URL: <https://www.virtualtourist.com>
11. Amadeus Global Distribution System: official portal. URL: <https://amadeus.com>
12. World Tourism Organization (UNWTO): Tourism Statistics and Country Profiles. URL: <https://www.unwto.org>
13. Світ туризму: туроператорський та агентський портал. URL: <https://www.turizm.ru> / <https://www.ttgmedia.com>