

Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича

(повне найменування закладу вищої освіти)

Географічний факультет

(назва інституту/факультету)

Кафедра географії та менеджменту туризму

(назва кафедри)



СИЛАБУС

навчальної дисципліни

Туроперейтинг

(вказати назву навчальної дисципліни (іноземною, якщо дисципліна викладається іноземною мовою))

обов'язкова

(вказати: обов'язкова)

Освітньо-професійна програма Готельно-ресторанний сервіс та туроперейтинг

(назва програми)

Спеціальність 242 "Туризм"

(вказати: код, назва)

Галузь знань 24 "Сфера обслуговування"

(вказати: шифр, назва)

Рівень вищої освіти перший (бакалаврський)

(вказати: перший (бакалаврський)/другий (магістерський)/третій (освітньо-науковий))

Факультет Географічний

(назва факультету/інституту, на якому здійснюється підготовка фахівців за вказаною освітньо-професійною програмою)

Мова навчання українська

(вказати: на яких мовах читається дисципліна)

Розробник: Іванунік Віталій Олександрович, доцент кафедри географії та менеджменту туризму, к.геогр.н.

(вказати авторів (викладач (ів)), їхні посади, наукові ступені, вчені звання)

Профайл викладача

[http://www.geotour.chnu.edu.ua/index.php?page=/ua/02personnel&data\[6678\]\[caf_pers_id\]=1087&comands\[6678\]=item](http://www.geotour.chnu.edu.ua/index.php?page=/ua/02personnel&data[6678][caf_pers_id]=1087&comands[6678]=item)

Контактний тел. 050 154 67 62

E-mail: v.ivanunik@chnu.edu.ua

Сторінка курсу в Moodle <https://moodle.chnu.edu.ua/enrol/index.php?id=425>

Консультації за графіком консультацій викладачів на сайті:

<http://www.geotour.chnu.edu.ua/index.php?page=/ua/07navchproc>

1. Мета навчальної дисципліни полягає у формуванні та розвитку професійних компетентностей фахівців для здійснення ефективної діяльності в туристичній індустрії: визначення принципів діяльності туристичних підприємств; здобуття практичних навичок формування асортименту туристичного підприємства, етапів планування туристичних подорожей, програмного їх забезпечення; встановлення ефективної взаємодії між туристичними підприємствами і транспортними компаніями; отримання знань і вмінь щодо принципів формування програм перебування туристів, методів активізації туристів, визначення програмних заходів у відповідності до мети подорожі, запитів споживачів, сезонності тощо; формування навичок організації обслуговування клієнтів туристичного агентства у відповідності до стандартів якості обслуговування; забезпечення безпеки туристичних подорожей.

Пререквізити. Ефективність засвоєння курсу підвищує попереднє вивчення таких навчальних дисциплін: «Основи туризму та рекреації», «Технологія туристської діяльності».

2. Результати навчання: У результаті вивчення навчальної дисципліни студент має набути таких **компетентностей:**

ЗК6. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел

ЗК7. Здатність працювати в міжнародному контексті

ЗК8. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій

ЗК13. Здатність планувати та управляти часом

СК1. Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності

СК2. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях

СК5. Розуміння сучасних тенденцій і регіональних пріоритетів розвитку туризму в цілому та окремих його форм і видів

СК6. Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного)

СК7. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту

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

СК15. Здатність діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства

СК20. Здатність до співпраці у сфері готельно-ресторанного сервісу і туроперейтингу щодо організації подорожей за видами туризму

Програмні результати навчання:

ПРН1. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.

ПРН2. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук

ПРН3. Знати і розуміти основні форми і види туризму, їх поділ

ПРН6. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів

ПРН7. Розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт

- ПРН8. Ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися
- ПРН9. Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки
- ПРН10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна)
- ПРН13. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей
- ПРН18. Адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях
- ПРН26. Налагоджувати співпрацю у сфері готельно-ресторанного сервісу і туроперейтингу щодо організації подорожей за формами та видами туризму.

Студенти також мають:

Знати:

- розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук.

Вміти:

- розробляти, просувати, реалізовувати та організувати споживання туристичного продукту;
- встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей;
- оформлювати документи на отримання туроператорської ліцензії;
- застосовувати правила та моделі формування програм туристичного обслуговування;
- застосовувати нові методи форми та методи обслуговування в туризмі;
- розробляти та обґрунтовувати напрями удосконалення та підвищення ефективності організації роботи суб'єктів туристичної діяльності;
- знати та застосовувати правила та порядок оформлення туристичних документів, виконання всіх видів туристичних формальностей;
- моделювати туристські маршрути із використанням різних видів транспорту, формувати програму перебування для транспортного туру, розраховувати його вартість.

3. Опис навчальної дисципліни

3.1. Загальна інформація

Назва навчальної дисципліни												
<i>Туроперейтинг</i>												
Форма навчання	Рік підготовки	Семестр	Кількість			Кількість годин						Вид підсумкового контролю
			Кредитів	годин	змістових модулів	Лекції	практичні	семінарські	лабораторні	самостійна робота	індивідуальні завдання	
Денна	2	3, 4	10,0	300	4	60	60	-	-	180	-	Залік, Іспит

3.2. Структура змісту навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин				
	Денна форма				
	усього	у тому числі			
		л	с	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6
Змістовий модуль 1. Умови та принципи діяльності туристичних підприємств на ринку України					
Тема 1. Роль та завдання туроператора на туристичному ринку, види туроператорів	15	2	2		11
Тема 2. Види та характеристика найпопулярніших турів	15	4	2		9
Тема 3. Життєвий цикл туристичного продукту в туроперейтингу	15	2	2		11
Тема 4. Організація співпраці туроператора з різними підприємствами	15	4	2		9
Змістовий модуль 2. Логістика в туроперейтингу					
Тема 5. Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів	15	4	4		7
Тема 6. Туристичні перевезення залізничним транспортом	15	2	2		11
Тема 7. Організація перевезень туристів автотранспортом	15	4	4		7
Тема 8. Морські та річкові перевезення і круїзи	15	2	2		11
Тема 9. Туристичні перевезення повітряним транспортом	15	4	4		7
Змістовий модуль 3. Туристські формальності					
Тема 10. Види туристичних формальностей та умови їх виконання	15	2	2		11
Тема 11. Паспортно-візові формальності	15	4	4		7
Тема 12. Митні, валютні та медико-санітарні туристичні формальності	15	2	2		11
Тема 13. Страхування в туризмі	15	4	4		7
Тема 14. Бронювання туристичного обслуговування	15	2	2		11
Тема 15. Безпека туристичних подорожей	15	4	4		7
Змістовий модуль 4. Технологічна складова туроперейтинга					
Тема 16. Умови створення та функціонування туристичного підприємства	15	2	2		11
Тема 17. Технологія створення туристичного продукту та формування асортименту туристичного підприємства	15	4	4		7
Тема 18. Принципи формування програм перебування туристів	15	2	2		11
Тема 19. Організація обслуговування клієнтів	15	4	4		7
Тема 20. Облік витрат туроператора та формування собівартості туристичних послуг	15	2	2		11
Всього:	300	60	60		180

3.3. Теми практичних занять

№	Назва теми	К-ть годин	К-ть балів
1.	Практичне заняття 1: Види туристичної документації	4	6
2.	Практичне заняття 2: Розробка технологічної карти туру	4	6
3.	Практичне заняття 3: Створення програми перебування	4	6
4.	Практичне заняття 4: Створення програми обслуговування	4	6
5.	Практичне заняття 5: Складання маршруту туру	4	6
6.	Практичне заняття 6: Складання картосхеми маршруту	4	6
7.	Практичне заняття 7: Інформаційний листок подорожі	4	6
8.	Практичне заняття 8: Оформлення листів бронювання	4	6
9.	Практичне заняття 9: Оформлення договорів з клієнтом	4	6
10.	Практичне заняття 10: Оформлення та дизайн тур буклету	4	6
11.	Практичне заняття 11: Розрахунок калькуляції туру	4	6
12.	Практичне заняття 12: Формування додаткової інформації про тур	4	6
14.	Практичне заняття 13: Формування графіків завантаження	4	6
15.	Практичне заняття 15: Формування графіків подорожей на сезон	4	6
	Всього	60	90

3.4. Зміст завдань для самостійної роботи*

№	Назва теми	Кількість годин
1	Законодавчі та нормативні умови впровадження господарської діяльності із організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності.	12
2.	Формування психологічного комфорту при здійсненні групових подорожей. Завдання та обов'язки керівника туристичної групи.	12
3.	Види та характеристики програмних заходів в туризмі. Умови виконання програм перебування.	12
4.	Професійні стандарти працівників туристичної фірми.	12
5.	Вимоги щодо перевезень туристів на рейсових та чартерних маршрутах.	12
6.	Організація туристсько-екскурсійних потягів	12
7.	Організація прокату автомобілів: основні прокатні компанії, умови прокату.	12
8.	Умови фрахтування суден на короткострокові перевезення: прогулянки вихідного дня, екскурсії, анімаційні заходи.	12
9.	Характеристика діяльності ІАТА як базової організації щодо регулювання міжнародних авіап перевезень	12
10.	Вплив туристської політики та спрощення туристських формальностей.	12
11.	Міжнародна туристична візова політика України	12
12.	Місцеві туристичні формальності та збори	12
13.	Основні положення міжнародних документів з питань безпеки туристичних подорожей.	12
14.	Своєчасна та несвоєчасна ануляція туристичних послуг	12
15.	Обов'язки рецептивного туроператора щодо надання допомоги в разі настання форс-мажорних обставин.	12
	Всього	180

*Оцінка самостійної роботи входить до тематичного і підсумкового контролю.

4. Методи навчання

Під час викладання даної навчальної дисципліни використовуються такі методи навчання:

- лекція, аналіз, пояснення, проблемна ситуація, консультація;
- дослідна робота та метод проекту;
- презентації, відеоматеріали;
- електронне та інтерактивне онлайн-навчання (Moodle, Google Meet);
- самостійна робота за програмою навчальної дисципліни.

5. Критерії оцінювання результатів навчання з навчальної дисципліни

Критерієм успішного проходження здобувачем освіти підсумкового оцінювання може бути досягнення ним мінімальних порогових рівнів оцінок за кожним запланованим результатом навчання навчальної дисципліни, які варто визначати за допомогою числової (відсоткової) шкали оцінювання знань і трансформувати в оцінку використовуваної рейтингової шкали у кількості балів, що виділяються для кожного запланованого результату навчання навчальної дисципліни.

Критерії оцінювання за основними видами робіт – [завантажити >>>](#)

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90-100	A	відмінно	Зараховано
80-89	B	добре	
70-79	C		
60-69	D	задовільно	
50-59	E		
35-49	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

6. Засоби оцінювання

Засобами оцінювання та демонстрування результатів є:

- стандартизовані тести;
- усне опитування;
- захист і презентація результатів виконаних практичних завдань (наскрізні проекти; індивідуальні та командні проекти; дослідницько-творчі та ін.);
- доповідь із презентацією з теоретичних питань.

7. Форми поточного і підсумкового контролю та оцінювання

Форми поточного контролю:

- усна (відповідь студента по теорії щодо виконання практичних завдань);
- захист і презентації результатів виконаних практичних завдань;
- письмова (тестування);

Форма підсумкового контролю: Залік (тестування); іспит (тестування).

Поточний контроль здійснюється під час практичних занять і має на меті перевірку знань здобувачів вищої освіти з окремих тем шляхом виконання конкретних завдань (наскрізні проекти; індивідуальні проекти; дослідницько-творчі роботи, презентації чи тематичні тестування). Кількість передбачених балів за різні види робіт також зазначені у силабусі та в системі дистанційного навчання Moodle, куди студенти можуть завантажувати роботи, і де здійснюється тестовий контроль. Результати оголошуються під час занять та/або виставляються в Moodle. Самостійна робота враховується при складанні поточних і підсумкових тестів та усних відповідях на семінарах, під час захистів практичних і лабораторних робіт.

Тестові завдання розроблені до змістового модуля. Підсумкові тести (іспит/залік) покликані перевірити рівень засвоєння теоретичного матеріалу, здатності осмислити і відтворити зміст даної частини дисципліни.

Визнання результатів здобутих шляхом неформальної освіти:

Відповідно до «Положення про взаємодію формальної та неформальної освіти, визнання результатів навчання (здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти, в системі формальної освіти) у Чернівецькому національному університеті імені Юрія Федьковича (протокол №4 від 28.03.2022 року)» (<https://www.chnu.edu.ua/media/3aykf41y/polozhennia-pro-vzaiemodiiu-formalnoi-ta-neformalnoi-osvity.pdf>) допускається зарахування навчальних елементів, а також отримання додаткових балів за результатами **неформальної освіти**:

- робота чи стажування за фахом, що підтверджується документом із підприємства та забезпечує набуття компетентностей, передбачених навчальною дисципліною;
- проходження безкоштовних навчальних тренінгів (вебінарів, семінарів), що проводяться на платформі Prometheus (<https://prometheus.org.ua>) та інших фахових платформах, за умови отримання безкоштовного сертифікату.

Результати зараховуються лише для відповідних тем лекційних і семінарських занять, практичних і лабораторних завдань даної навчальної дисципліни у кількості балів, що виділяються на цей навчальний елемент.

Розподіл балів, які отримують студенти (3 семестр)

Поточне тестування та практична робота				Підсумковий тест (теор.)	Сума
Модуль №1		Модуль №2			
Теор. (тести)	Практ./семін.	Теор. (тести)	Практ./семін.		
15	20	-	25	40	100

(4 семестр)

Поточне тестування та практична робота				Підсумковий тест (теор.)	Сума
Модуль №1		Модуль №2			
Теор. (тести)	Практ./семін.	Теор. (тести)	Практ./семін.		
15	20	-	25	40	100

8. Рекомендована література *Основна література*

1. Туроперейтинг: підруч. / за заг. ред. д.е.н., проф. В. Я. Брича. Тернопіль : Екон. думка ТНЕУ, 2017. 440 с.
2. Михайліченко Г. І. Туроперейтинг : підручник. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2018. 304 с.
3. Баєв В. В. Основи туроперейтингу: навч. посіб. Київ: ДП “Вид. дім “Персонал”, 2016. 156 с.
4. Організація туристичних подорожей: навч. посіб. / Г.І. Михайліченко, А.Ю. Єременко. – К., 2011. – 392 с.
5. Сокол Т.Г. Організація туристичної діяльності: Підручник / За заг. ред. В.Ф. Орлова. – К., 2006 – 264с.

6. Методичні вказівки з організації практичних та самостійних робіт з дисципліни «Туроперейтинг» для студентів спеціальності 242 «Туризм» усіх форм навчання / Укл.: А.В. Віндюк. Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2019. 29 с.

Додаткова література

7. Бабарицька В.К., Малиновська О.Ю. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення турпродукту: Навчальний посібник. К.: Альтерпрес, 2004. 288 с.
8. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. Чернівці: Зелена Буковина, 2003. 324 с.
9. Любіцева О.О. Методика розробки турів. К.: Альтерпрес, 2003. 104 с.
10. Мальська М.П., Худо В.В. Туристичний бізнес: теорія та практика. Підручник // 2-ге вид., перероб. та доп. К.: Центр учбової літератури, 2012. 368 с.
11. Михайліченко Г.І. Практика організації туристичних подорожей: Навч. посіб. К.: КНТЕУ, 2003. 156 с.
12. Правове регулювання туристичної діяльності в Україні / за ред. В.К. Федорченко. К.: Юрінком Інтер, 2002. 635 с.
13. Федорченко В.К., Мініч І.М. Туристський словник-довідник. К.: Дніпро, 2000.
14. Фастовець О.О. Організація транспортних подорожей і перевезень: Навч. посібник. К.: Музична Україна, 2003. 190 с.
15. Чорненька Н.В. Організація туристичної індустрії: навч. посібн. Київ: Атіка, 2006. 254 с.