

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

Технологія туристичної діяльності

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

обов'язкова

(вказати: обов'язкова/вибіркова)

Освітньо-професійна програма „Міжнародний туризм”, „Готельно-ресторанний сервіс і туropolрейтинг”

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: Скутар Тетяна Дмитрівна, 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\[6678\]\[caf_pers_id\]=2076&commands\[6678\]=item](http://www.geotour.chnu.edu.ua/index.php?page=/ua/02personnel&data[6678][caf_pers_id]=2076&commands[6678]=item)

Контактний тел. 0372-58-46-36

E-mail: t.skutar@chnu.edu.ua

Сторінка курсу в Moodle <https://moodle.chnu.edu.ua/course/view.php?id=168>

Консультації за графіком консультацій викладачів на сайті:

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

1. Мета навчальної дисципліни – забезпечити майбутнього фахівця в галузі туризму глибокими знаннями про специфіку функціонування суб'єктів туристичної діяльності та особливості роботи менеджера туристичного підприємства.

2. Пререквізити. Ефективність засвоєння курсу підвищує вивчення таких навчальних дисциплін: „Історія туризму”, „Організація екскурсійних послуг”.

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

знати:

- 1) основні терміни з курсу та вільно оперувати ними;
- 2) принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем;
- 3) технологію складання туристичного продукту з окремих послуг (розміщення, харчування, трансфер, додаткові послуги);
- 4) технологію обслуговування клієнтів туристичної фірми;
- 5) особливості організації міжнародних турів;
- 6) основні нормативно-правові акти, що регулюють туристичну діяльність в Україні.

вміти:

- 1) оперувати відповідною термінологією;
- 2) розробляти маршрут і програмне забезпечення турів;
- 3) застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів;
- 4) ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися;
- 5) уміти забезпечувати надання послуг, необхідних для комплексного обслуговування туристів із дотриманням нормативно-правових актів, що регламентують надання туристичних послуг.

3. Опис навчальної дисципліни

3.1. Загальна інформація

Назва навчальної дисципліни <i>Технологія туристичної діяльності</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	1	2	5	150	2	45	-	-	30	75	-	іспит
Заочна	1	2	5	150	2	12	-	-	8	130	-	іспит

3.2. Структура змісту навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин													
	денна форма							Заочна форма						
	усього	у тому числі					усього	у тому числі						
		л	п	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13		
Теми лекційних занять	Змістовий модуль 1. Понятійно-термінологічні основи туристичної діяльності													
Тема 1. Вступ до курсу „Технологія туристичної діяльності”	4	2				2	4						4	
Тема 2. Поняття, види й організаційні основи діяльності туристичних підприємств	10	4				6	10	2					8	
Тема 3. Класифікація туроператорів і турагентів	8	3				5	10						10	
Тема 4. Туристична мотивація	9	3				6	10						10	
Тема 5. Туристичні послуги і турпродукт: поняття та властивості	9	4				5	10	2					8	
Тема 6. Тур як основний ринковий продукт	9	4				5	10						10	

Модуль контроль	5			2		3					
Разом за ЗМ 1	54	20		2		32	54	4			50
Теми лекційних занять	Змістовий модуль 2. Технологічні аспекти туристичної діяльності										
Тема 1. Методика розробки туру	16	5		6		5	16	2		4	10
Тема 2. Організаційно-технічні заходи з забезпечення туру	10	3		2		5	12	2			10
Тема 3. Страхування у сфері туризму	7	2				5	10				10
Тема 4. Особливості організації міжнародних турів	7	2				5	10				10
Тема 5. Документообіг у турсервісу	11	3		3		5	14	2		2	10
Тема 6. Роль персоналу у сфері надання туристичних послуг	9	2		2		5	10				10
Тема 7. Особливості ділового етикету в туризмі	7	2				5	10				10
Тема 8. Технологія обслуговування клієнтів туристичної фірми	16	4		7		5	14	2		2	10
Апробація туристичного маршруту (виїзна навчальна екскурсія)	8			8							
Модуль контроль	5	2				3					
Разом за ЗМ 2	96	25		28		43	96	8		8	80
<i>Усього годин</i>	<i>150</i>	<i>45</i>		<i>30</i>		<i>75</i>	<i>150</i>	<i>12</i>		<i>8</i>	<i>130</i>

3.3. Теми семінарських занять (не передбачено навчальним планом)

3.4. Теми практичних занять (не передбачено навчальним планом)

3.5. Теми лабораторних занять

№ п/п	Тема		Кількість годин	Кількість балів
1	Назва	Розробка пізнавального маршрутно-транспортного туру	6	15
	Завдання	Розробити пізнавальний маршрутно-транспортний (автобусний) тур для туристичної групи по території України тривалістю 5 днів / 4 ночі.		
	Результати	Пізнавальний маршрутно-транспортний тур		
2	Назва	Визначення ціни туру	2	5
	Завдання	Розв'язати задачу з визначення ціни туру		
	Результати	Розв'язок задачі		
3	Назва	Презентація турпродукту	4	5
	Завдання	Підготувати презентацію пізнавального маршрутно-транспортного туру		
	Результати	Мультимедійна презентація туру		
4	Назва	Документальне оформлення взаємин туристичної фірми з клієнтом	3	5
	Завдання	Оформити туристський ваучер		
	Результати	Ваучер		
5	Назва	Скрипт вхідного телефонного дзвінка в турагенцію	3	5
	Завдання	Написати скрипт „Запрошення в офіс” для вхідного телефонного дзвінка в турагенцію		
	Результати	Скрипт „Запрошення в офіс”		
6	Назва	Ділова гра „Турагенція”	2	5
	Завдання	Виконати завдання ділової гри „Турагенція”		
	Результати	Відпрацювання умінь і навичок обслуговування клієнтів в офісі турагенції		
7	Назва	Апробація туристичного маршруту (виїзна навчальна екскурсія)	8	5
	Завдання	Виїзна навчальна екскурсія		
	Результати	Звіт про виїзну навчальну екскурсію		
8	Назва	Модуль контроль	2	15
	Завдання	Виконати завдання контрольної роботи		
	Результати	Виконані завдання контрольної роботи		
		Всього	30	60

3.6. Самостійна робота*

<i>№ з/п</i>	<i>Назва теми</i>	<i>Кількість годин</i>
1	Рекомендації щодо змісту та дизайну мультимедійних презентацій	2
2	Законодавство України про туризм	6
3	Туроперейтинг: особливості роботи в Україні	5
4	Франчайзинг як форма організації туристичного бізнесу	6
5	Типи туристів	5
6	Складові компоненти якості туристичних послуг	5
7	Інформаційне забезпечення розробки туру	5
8	Особливості організації міжнародних турів	5
9	Договір на туристичне обслуговування	5
10	Технологія підготовки і проведення туристичної презентації	5
11	Методи проведення презентації туристичних послуг	5
12	Правила успішного публічного виступу	5
13	Майстерність телефонних переговорів	5
14	Скрипти обслуговування клієнтів та їх створення	5
15	Підготовка до модульних контрольних робіт	6
	Всього	75

*Питання, винесені на самостійне опрацювання, включені до тематичного і підсумкового тестового контролю.

4. Методи навчання

Під час викладання навчальної дисципліни використовуються такі методи навчання:

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

5. Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
	Оцінка (бали)	Пояснення за розширеною шкалою
Відмінно	A (90-100)	відмінно
Добре	B (80-89)	дуже добре
	C (70-79)	добре
Задовільно	D (60-69)	задовільно
	E (50-59)	достатньо
Незадовільно	FX (35-49)	(незадовільно) з можливістю повторного складання
	F (1-34)	(незадовільно) з обов'язковим повторним курсом

6. Засоби оцінювання

При вивченні дисципліни „Технологія туристичної діяльності” передбачено використання таких засобів оцінювання та демонстрування результатів навчання:

- контрольні роботи;
- стандартизовані тести;
- розрахунково-графічні роботи;
- презентації результатів виконаних завдань та досліджень.

7. Форми поточного та підсумкового контролю

Оцінювання здійснюється у формі поточного, проміжного (модульного) та підсумкового контролю. Форми поточного контролю: усна відповідь студента, тестування, лабораторна робота. Проміжний (модульний) контроль проходить у два етапи згідно розподілу курсу за навчальними модулями. Формою підсумкового контролю є іспит.

8. Рекомендована література

8.1. Базова (основна)

1. Брич. В. Я. Туроперейтинг: підруч. / за заг. ред. д.е.н., проф. В. Я. Брича – Тернопіль : Екон. думка ТНЕУ, 2017. – 440 с.
2. Герасименко В.Г., Галасюк С.С. Організація надання туристичних послуг : навчальний посібник. – Одеса : Атлант, 2014. – 242 с.
3. Гуменюк Г.М. Організація туристичних подорожей: навч.-метод. посібник. Івано-Франківськ: НАІР, 2014. 264 с.
4. Мальська М.П. В.В..Худо. Туристичний бізнес: теорія та практика: підручник / М. П. Мальська; Худо. – 2-ге вид. перероб. та доп. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 368 с.
5. Правові засади туроператорської та турагентської діяльності: навч. посібник у 2 ч. – Частина I / [Укл. О.Д. Король, Т.Д. Скутар] – Чернівці : Чернівецький нац. ун-т, 2010. – 88 с.
6. Правові засади туроператорської та турагентської діяльності: навч. посібник у 2 ч. – Частина II / [Укл.: О.Д.Король, Т.Д. Скутар] – Чернівці: Чернівецький нац. ун-т, 2011. – 64 с.
7. Технологія туристичної діяльності : лабораторний практикум / укл. Т.Д. Скутар. Чернівці : Чернівец. нац. ун-т ім. Ю.Федьковича, 2020. 64 с.

8.2. Допоміжна

1. Балашова Р.І. Організація діяльності туристичного підприємства: Навч. посіб. – К. : Центр учбової літератури, 2012. – 184 с.
2. Панасюк К. А. Туроперейтинг: особливості роботи в Україні // Вісник ДІТБ. Серія : Економіка, організація та управління підприємствами туристичної індустрії та туристичної галузі в цілому. - 2014. - № 18. - С. 57-60.
3. Писаревський І.М., Александрова С.А. Професійно-комунікативна компетентність (в туризмі) : підручник. Вид. 2-ге, переробл. і допов. Харків : Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова, 2017. С. 37–39.
4. Самодай В.П., Носова А.О. Франчайзингові відносини в туристичній індустрії як перспективний напрямок розвитку бізнесу // Вісник СумДУ.- Серія “116 Економіка” – 2012- №2. – С.116-122

9. Інформаційні ресурси

1. www.karpaty.info/ua/
2. www.unesco.org
3. www.world-tourism.org.
4. www.wttc.org.