

Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича

(повне найменування закладу вищої освіти)

Географічний факультет

(назва інституту/факультету)

Кафедра географії та менеджменту туризму

(назва кафедри)



“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Декан географічного факультету

Мірослав ЗАЯЧУК

«30» серпня 2023 року

РОБОЧА ПРОГРАМА

навчальної дисципліни

Організація турагентської та туроператорської

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

обов'язкова

(вказати: обов'язкова/вибіркова)

Освітньо-професійна програма Міжнародний туризм

(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))

Географічний

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

Мова навчання українська

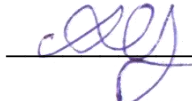
(вказати: якими мовами читається дисципліна)

Чернівці 2023 рік

Робоча програма навчальної дисципліни **Організація турагентської та туроператорської діяльності** складена відповідно до вимог її змісту (Ліцензійні умови провадження освітньої діяльності 2015 р.) та відповідає освітній програмі «Міжнародний туризм» (спеціальність 242 «Туризм», галузь знань 24 „Сфера обслуговування”, уведеної наказом по університету №185 від 11.05.2021 р.

Розробник: доц. **Андрусяк Наталя Степанівна**, доцент кафедри географії та менеджменту туризму, к.б.н.

Погоджено

з гарантом ОП «Міжнародний туризм»  Олександр КОРОЛЬ

Затверджено на засіданні кафедри географії та менеджменту туризму
Протокол № 1 від “29” серпня 2023 року

Завідувач кафедри географії
та менеджменту туризму

 Олександр КОРОЛЬ

Схвалено навчально-методичною радою географічного факультету
Протокол № 1 від “29” серпня 2023 року

Голова навчально-методичної ради
географічного факультету

 Наталя АНДРУСЯК

1. Анотація дисципліни (призначення навчальної дисципліни).

У структурі підготовки майбутніх фахівців туристичної галузі вагоме місце займає цикл професійно орієнтованих дисциплін, однією з яких є Організація турагентської та туроператорської діяльності.

Курс передбачає набуття студентами сучасних теоретичних знань та практичних навичок зі створення дієвої системи взаємодії між всіма суб'єктами туристичного ринку: туроператорів, турагентів, підприємств-виробників туристичних послуг з метою створення та реалізації туристського продукту. А також, при вивченні дисципліни особлива увага приділяється організаційно-економічним аспектам туроператорської діяльності.

Мета навчальної дисципліни. Метою дисципліни є формування системи теоретичних знань та прикладних вмінь і навичок щодо методологічного апарату технології туроперейтингу для вирішення конкретних економічних завдань, що виникають у сфері туристської індустрії при розробці або просуванні нового турпродукту, заснуванні власного туристичного бізнесу, управлінні туристичними підприємствами або використанні послуг, що вони надають.

Пререквізити. Ефективність засвоєння курсу підвищує попереднє вивчення таких навчальних дисциплін: «Технологія туристської діяльності», «Організація екскурсійних послуг», «Організація рекреаційних послуг».

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

загальні:

- здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу (K04);
- здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел (K06);
- здатність працювати в міжнародному контексті (K07);
- навички використання інформаційних та комунікаційних технологій (K08);
- вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми (K09);

фахові:

- розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного) (K20);
- здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту (K21);
- розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем (K22);
- здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал (K24);

- здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації (К27).

Програмні результати навчання відповідно до освітньо-професійної програми. В результаті освоєння дисципліни студент повинен:

- знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів (ПР01);

- 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 (ПР02);

- застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів (ПР06);

- розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт (ПР07);

- організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості \ норм безпеки (ПР09);

- розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, технікотехнологічна) (ПР10);

- встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей (ПР13);

- приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності (ПР21).

3. Опис навчальної дисципліни

1.1. Загальна інформація

Назва навчальної дисципліни												
<i>Організація турагентської та туроператорської 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	4	7	3,0	90	2	30	15	-	-	45	-	залік
Заочна	4	7	3,0	90	2	8	4	-	-	78	-	залік

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. Організація діяльності туроператорів											
Тема 1. Туристичний продукт та туристична послуга.	8	2	2	-	-	4	9	2	2	-	-	5
Тема 2. Основні поняття та функції туроператорської діяльності.	4	2	-	-	-	2	4	-	-	-	-	6
Тема 3. Туроператори на ринку туристичних послуг України	4	2	-	-	-	2	7	2	-	-	-	5
Тема 4. Основні види діяльності туристичних операторів.	8	2	2	-	-	4	4	-	-	-	-	6
Тема 5. Нормативно-правове регулювання діяльності туроператорів з партнерами	6	2	2	-	-	2	8	-	-	-	-	5
Тема 6. Туристичний пакет: класичний та GDS тури.	5	2	1	-	-	2	4	-	-	-	-	5
Тема 7. Просування та реалізація туристичного продукту туроператорами.	6	2	-	-	-	4	5	-	-	-	-	6
Разом за ЗМ1	41	14	7	-	-	20	41	4	2	-	-	38
Теми лекційних занять	Змістовий модуль 2. Організація діяльності туристичних агентств											
Тема 8. Загальна характеристика діяльності туристичних агентств	9	4	2	-	-	3	10	2	2	-	-	6
Тема 9. Нормативно-правові основи створення та функціонування туристичної агенції	5	2	1	-	-	2	5	-	-	-	-	6

Тема 10. Туристичні продукти та послуги – основа діяльності туристичних агенцій.	7	2	1	-	-	4	5	-	-	-	-	5
Тема 11. Особистий бренд туристичного агента	7	2	1	-	-	4	6	-	-	-	-	6
Тема 12. Smm діяльність туристичного агентства чи менеджера	7	2	1	-	-	4	6	-	-	-	-	6
Тема 13. Особливості презентації та продажу туристичного продукту	7	2	1	-	-	4	9	2	-	-	-	5
Тема 14. Особливості обслуговування туристів та закриття заперечень.	7	2	1	-	-	4	8	-	-	-	-	6
Разом за ЗМ 2	49	16	8	-	-	25	49	4	2	-	-	40
Усього годин	90	30	15	-	-	45	90	8	4	-	-	78

3.3. Теми практичних занять

№ п/п	Назва теми	Кількість годин/балів
1	Туристичні продукти та послуги, що пропонують туроператори на ринку України	2/5
2	Вивчення діяльності туроператорів - лідерів ринку	2/5
3	Формування туристичних пакетів	2/5
4	Основні курорти та програми як об'єкти продажу	2/5
5	Визначення потреб туристів	4/5
6	Технологія обслуговування клієнта	3/5
	<i>Усього</i>	15/30

3.4. Самостійна робота студента

№	Назва теми	Кількість годин
1	Поняття «туроператорська діяльність» та види діяльності туроператора	2
2	Оператори масового ринку. Оператори спеціалізовані: на певному продукті/послугі і сегменті ринку	3
3	Туризм спеціального інтересу і певного місця призначення. Місцеві туроператори	2
4	Організація турів для внутрішнього туризму	3
5	Функції туроператорів та турагентів	2
6	Диференціація пропозицій туроператора	3
7	Схеми роботи туроператора з реалізації та організації турів	2
8	Позиціонування турів та туроператорів на конкурентному ринку	3
9	Зовнішні та внутрішні фактори туроперейтинга. Оцінка їх впливу	2
10	Вийзні (ініціативні) туроператори. Рецептні туроператори	3
11	Типова організаційна структура туроператора: взаємозв'язок роботи підрозділів	2
12	Види і форми агентської роботи. Класифікація турагентів	3
13	Власні бюро продажів туроператора та їх головні функції	2
14	Характер контрактних стосунків між туроператором і турагентством. Контрагентська мережа та основні умови агентських угод	3
15	Мотивація подорожей і формування пакетів послуг	2
16	Використання рекламних засобів для просування туристичного продукту	3
17	Визначення портрета споживача й потреб туристів	2
18	Планування продажу туристичного продукту	3
	<i>Усього</i>	45

*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;
- дослідницька робота та проєктний метод;
- 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.

Мінімальний пороговий рівень оцінки варто визначати за допомогою якісних критеріїв і трансформувати його в мінімальну позитивну оцінку використовуваної числової (рейтингової) шкали).

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

	Критерії оцінювання
"зараховано"(А) 90-100 балів	Знання предмету міцні і глибокі, виходять за межі навчальних програм, підручників і навчальних посібників та носять науковий та інноваційний характер (самостійно на основі первинних знань, отриманих від педагога чи з підручника). Знання використовуються вільно. Легко і самостійно переносяться на нові види діяльності в межах обраної професії. Студент орієнтується в особливостях турагентської та туроператорської діяльності, володіє навичками роботи з документацією. При розв'язуванні прикладних завдань вміє застосовувати набуті навички. Володіє навичками формування туру. Виконав і успішно здав всі практичні роботи.
" зараховано "(В) 80-89 балів	Знання предмету глибокі і повні, знаходяться в межах навчальних програм, підручників, навчальних посібників. Знання студент трансформує самостійно, легко переносить на нові види діяльності в межах теми чи предмету, що вивчається. Студент допускає окремі похибки і неточності в процесі розв'язування прикладних завдань. Вміє застосовувати набуті знання в практичній організації туроперейтингу. Допускає незначні неточності, які загалом не впливають на кінцевий результат.
" зараховано "(С) 70-79 балів	Відрізняється від „В” тим, що студент допускає більше неточностей у відповіді, потребує додаткових питань для уточнення тих чи інших питань.

"зараховано" (D) 60-69 балів	Знання, завчені з підручника, висвітлюються частково за допомогою конспекту. Студент відповідає неповно при розкритті теоретично-методичних і спеціальних питань та термінів, допускає значні неточності при розкритті теоретичних положень. Відповідь є неконкретною, поверховою, без наведення прикладів. При виконанні прикладних завдань допускає значні похибки, які спотворюють загальний результат. Загалом студент володіє мінімальними знанням, що дозволяє йому в майбутньому виконувати свої фахові функції.
"зараховано" (E) 50-59 балів	Відрізняється від оцінки „D” тим, що студент допускає більш суттєві помилки під час відповіді. На більшу частину питань відповідає завченими з підручника фразами, потребує уточнених питань. Виконав не менше ½ практичних робіт.
"незараховано" (FX) 35-49 балів	Студент не володіє матеріалом, не розуміє теоретичних і практичних питань, допускає грубі помилки, не орієнтується в предметі, не виконав жодної практичної роботи, потребує подальшої роботи над засвоєнням основних положень предмету.
"незараховано" (F) 0-34 балів 0-34	Студент не орієнтується в предметі, не виконав жодної практичної роботи, потребує подальшої роботи над засвоєнням основних положень предмету.

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;
- контрольні роботи;
- 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).

Поточний контроль здійснюється під час практичних занять і має на меті перевірку знань здобувачів вищої освіти з окремих тем шляхом виконання конкретних завдань (наскрізні індивідуальні проекти та 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 кожного змістового модуля. Підсумкові тести та білети (іспит) 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 №10 від 28 жовтня 2019 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

Поточне оцінювання (аудиторна та самостійна робота)										Кількість балів (залік)	Сумарна к-ть балів				
Змістовий модуль 1					Змістовий модуль 2					40	100				
Практичні			Самостійна		Модуль контроль		Практичні					Самостійна		Модуль контроль	
5	5	5	5		10		5	5	5			5		10	

8. Рекомендована література

Основна література

1. Про туризм : Закон України від 15 вересня 1995 р. № 324/95-ВР
URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80/para01#o1>
2. Офіційний сайт світової організації туризму. URL : <https://www.eunwto.org/doi/pdf/10.18111/978928>
3. Алексеева Т. І., Сліпченко Т. Є. Детермінанти туристичної сфери України. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія Міжнародні економічні відносини та світове господарство. Вип. 28. Ч.1. Ужгород 2019. С.7-12. URL: http://www.visnykeconom.uzhnu.uz.ua/archive/28_1_2019ua/3.pdf
4. Алексеева Т. І. Міжнародний туризм як чинник європейської інтеграції України: сьогодення та майбутнє. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія Міжнародні економічні відносини та світове господарство. Вип. 29. Ужгород. 2020. С. 7-12.
5. Баєв В. В. Основи туропереїтингу: навч. посіб. К.: ДП Вид. дім «Персонал», 2018. 156 с.
6. Брич. В. Я. Туропереїтинг: підручник. Тернопіль : Екон. думка ТНЕУ, 2017. 440 с.
7. Гапоненко Г. І., Парфіненко А. Ю., Шамара І. М. Сільський зелений туризм: навч. посіб. Суми: ПФ «Видавництво «Університетська книга», 2019. 178 с.
8. Горіна Г. О. Розвиток ринку туристичних послуг України в умовах просторової поляризації: дис. ... д-ра екон. наук: 08.00.03/ Дон. нац. ун-т економіки і торгівлі імені М. Туган-Барановського. 2017. 493 с.
9. Корсак Р. Організація міжнародної туристичної діяльності. Методичні рекомендації. Ужгород: Інватор, 2017. 37 с.
10. Лиман С. І., Парфіненко А. Ю., Посохов І. С. Історія туризму: навчальний посібник (для студентів спеціальності «Туризм»). Суми: ПФ «Видавництво "Університетська книга"», 2018. 372 с.
11. Лисюк Т.В., Терещук О.С. Організація туристичних подорожей і туропереїтинг. Причорноморські економічні студії. Вип.7. 2016. С. 125-128.
12. Прохорова В. В., Давидова О. Ю., Проценко В. М. Інноваційні стратегії розвитку підприємств туристичної індустрії як креативна форма

організації підприємницької діяльності. Вісник економіки транспорту і промисловості. 2018. № 63. С. 207-215.

13. Sokol T. Trade Union Tourism in Ukraine: History and Presence / T.Sokol, N. Turlo, O. Mikho // ZESZYTY NAUKOWE/ Wyzsza Szkola Turystyki i Ekologii w Suchoj Beskidzkiej. 2019. T. 16, rochnik VIII. № 2. S. 80-93.

14. Implementation of the model of innovative tourist product in Ukraine: financial and economic aspects / S. Havryliuk, L. Melko, G. Uvarova, V.Karyuk, I. Mihus. Financial and credit activity: problems of theory and practice. 2021. Vol. 1. № 36. Pp. 219-232

Додаткова література

1. Про внесення змін до Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності. Постанова Кабінету Міністрів України від 22 травня 2019 р. № 420. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws>

2. Про схвалення Стратегії розвитку туризму і курортів / Схвалено розпорядженням Кабінету Міністрів України від 6 серпня 2008 р. N 1088-р. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show>

3. Баєв В.В. Методичні рекомендації до самостійної роботи з дисципліни Туроперейтинг. К.: МАУП, 2015. 48 с.

4. Ведмідь Н.І., Михайліченко Г.І. Курортний туроперейтинг: опорний конспект лекцій. К.: КНТЕУ, 2016. 202 с.

5. Комліченко О.О., Ротань Н.В. Стратегічне управління регіональним розвитком туризму на основі кластерного підходу. Науковий вісник Херсонського державного університету. Вип. 10. Ч.3. 2015. С. 101-105.

6. Методичні рекомендації до практичних занять і самостійної роботи з навчальної дисципліни «Організація туризму (Туроперейтинг)» (для студентів 4 курсу всіх форм навчання за спеціальністю 242 – Туризм) / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова ; уклад. : С. О. Погасій, Ю. В. Краснокутська. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. 15 с

7. Маркіна І. А., Маховка В. М. Загрози і небезпеки діяльності підприємств туристичної сфери. Проблеми економіки. № 3. 2015. С. 135-142.

8. Михайліченко Г. І. Туроперейтинг : підручник. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2018. 304 с.

9. Михайліченко Г.І. Організація туристичних подорожей: опорний конспект лекцій. К.: КНТЕУ, 2017. 192 с.

10. Тарасюк Г.М. Розвиток вітчизняного туризму в контексті світових туристичних тенденцій. Науковий вісник Ужгород. націон. ун-ту. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство. 2016. № 7. Ч. 3. С. 127–131.

11. Тонкошкур М. В. Конспект лекцій з навчальної дисципліни «Організація туризму» (Основи туризмознавства) (для студентів 1-2 курсу денної та заочної форми навчання за напрямом підготовки 6.140103 –Туризм). Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 134 с.

Інформаційні джерела:

1. Офіційний сайт Державного комітету статистики України Державної служби туризму і курортів. URL: www.ukrstat.gov.ua/
2. Офіційний сайт Державної служби туризму і курортів України. URL: www.tourism.gov.ua
3. Офіційний сайт Міністерства закордонних справ України. URL: www.mfa.gov.ua/mfa/ua/publication/content/1865.htm
4. Про затвердження Положення про обов'язкове особисте страхування від нещасних випадків на транспорті : Постанова КМУ № 959 від 14.09.1996 р. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=959-96-%EF>
5. Туристичний портал. URL: <http://www.tour.com.ua>
6. Tourism. Access made. URL: <http://en.wikipedia.org/wiki/Tourism>
7. World Tourism. URL: www.world-tourism.org/