

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

Мирослав ЗАЯЧУК

«12» серпня 2024 року

РОБОЧА ПРОГРАМА

навчальної дисципліни

Турагентська діяльність

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

вибіркова

(вказати: обов'язкова/вибіркова)

Освітньо-професійна програма Міжнародний туризм і туроперейтинг

(назва програми)

Спеціальність 242 "Туризм і рекреація"

(вказати: код, назва)

Галузь знань 24 "Сфера обслуговування"

(вказати: шифр, назва)

Рівень вищої освіти другий (магістерський)

(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

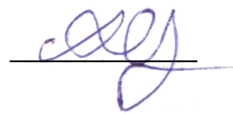
(вказати: якими мовами читається дисципліна)

Чернівці 2024 рік

Робоча програма навчальної дисципліни «**Турагентська діяльність**» складена відповідно до освітньої програми «Міжнародний туризм і туроперейтинг», уведеної наказом по університету №118 від 03.04.2023 р., (спеціальність 242 «Туризм і рекреація», галузь знань 24 «Сфера обслуговування»).

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

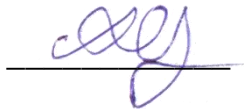
Погоджено
з гарантом ОП «Міжнародний туризм
і туроперейтинг»



Олександр КОРОЛЬ

Затверджено на засіданні кафедри географії та менеджменту туризму
Протокол № 1 від “12” серпня 2024 року

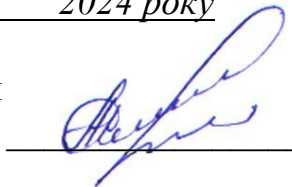
Завідувач кафедри географії
та менеджменту туризму



Олександр КОРОЛЬ

Схвалено навчально-методичною радою географічного факультету
Протокол № 1 від “12” серпня 2024 року

Голова навчально-методичної ради
географічного факультету



Наталя АНДРУСЯК

© Чернівецький національний
університет, 2024 рік
© Андрусяк Н.С., 2024 рік

1. 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**:

СК4. Здатність організувати діяльність та співпрацю суб'єктів регіонального, національного та міжнародного туристичних ринків на засадах сталого розвитку з урахуванням світового досвіду.

СК8. Здатність розв'язувати професійні задачі у сфері організації подорожей і сервісного обслуговування у міжнародному туризмі.

СК9. Здатність налагоджувати канали збуту та просування на ринку міжнародного туризму.

Програмні результати навчання:

РН6. Аналізувати та оцінювати діяльність суб'єктів туристичного ринку, планувати результати їх стратегічного розвитку.

РН7. Організувати співпрацю зі стейкхолдерами, формувати механізми взаємодії суб'єктів туристичного ринку з урахуванням аспектів соціальної та етичної відповідальності.

РН13. Розуміння процесів організації подорожей і технології комплексного обслуговування туристів у міжнародному туризмі.

РН 14. Формувати комунікаційні та збутові канали на ринку міжнародного туризму.

3. Опис навчальної дисципліни

3.1. Загальна інформація

Організація турагентської та туроператорської діяльності												
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	6	180	2	30	15	-	-	135	-	залік

3.2. Структура змісту навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин					
	денна форма					
	усьо го	у тому числі				
		л	п	лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7
Теми лекційних занять						
Тема 1. Туристичний продукт та туристична послуга.	19	2	2	-	-	15
Тема 2. Основні поняття та функції туроператорської діяльності, як основних партнерів туристичних агентств	17	2	-	-	-	15
Тема 3. Основні види діяльності туристичних операторів.	17	2	-	-	-	15
Тема 4. Туристичний пакет: класичний та GDS тури.	19	2	2	-	-	15
Тема 5. Просування та реалізація туристичного продукту туроператорами.	9	2	2	-	-	5
Тема 6. Створення туристичної агенції	8	2	1	-	-	5
Тема 7. Напрями роботи туристичних агенцій	12	2	-	-	-	10
Теми лекційних занять						
Тема 8. Загальна характеристика діяльності туристичних агентств	16	4	2	-	-	10
Тема 9. Нормативно-правові основи створення та функціонування туристичної агенції	8	2	1	-	-	5
Тема 10. Туристичні продукти та послуги – основа діяльності туристичних агенцій.	8	2	1	-	-	5
Тема 11. Особистий бренд туристичного агента	13	2	1	-	-	10
Тема 12. Сmm діяльність туристичного агентства чи менеджера	13	2	1	-	-	10
Тема 13. Особливості презентації та продажу туристичного продукту	8	2	1	-	-	5
Тема 14. Особливості обслуговування туристів та закриття заперечень.	13	2	1	-	-	10
Усього годин:	180	30	15	-	-	135

3.3. Теми практичних занять

№ п/п	Назва теми	Кількість годин	Кількість годин
1	Туристичні продукти та послуги, що пропонують туроператори на ринку України	2	7
2	Вивчення діяльності туроператорів - лідерів ринку	2	6
3	Формування туристичних пакетів	2	6
4	Основні курорти та програми як об'єкти продажу	2	7
5	Визначення потреб туристів	4	7
6	Технологія обслуговування клієнта	3	7
	<i>Усього</i>	15	40

3.4. Самостійна робота студента (ІНДЗ)

№	Назва теми	Кількість годин
1	Організація турів для внутрішнього туризму	10
2	Функції туроператорів та турагентів	10
3	Диференціація пропозицій туроператора	10
4	Схеми роботи туроператора з реалізації та організації турів	10
5	Позиціонування турів та туроператорів на конкурентному ринку	10
6	Зовнішні та внутрішні фактори туроперейтинга. Оцінка їх впливу	10
7	Вийзні (ініціативні) туроператори. Рецептні туроператори	10
8	Види і форми агентської роботи. Класифікація турагентів	10
9	Власні бюро продажів туроператора та їх головні функції	10
10	Характер контрактних стосунків між туроператором і турагентством. Контрагентська мережа та основні умови агентських угод	10
11	Мотивація подорожей і формування пакетів послуг	10
12	Використання рекламних засобів для просування туристичного продукту	10
13	Визначення портрета споживача й потреб туристів	10
14	Планування продажу туристичного продукту	5
	<i>Усього</i>	135

4. Методи навчання

Під час викладання даної навчальної дисципліни використовуються такі методи навчання:

- ✓ словесні методи (лекція, розповідь, бесіда, консультація, дискусія, проблемна ситуація тощо),
- ✓ практичні заняття,
- ✓ наочні методи (презентації, відеоматеріали, майстер-класи тощо),
- ✓ електронне та інтерактивне онлайн-навчання (мультимедійні, дистанційні),
- ✓ 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		
50-59	E	задовільно	
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

- контрольні роботи;
- стандартизовані тести;

- проєкти (наскрізні проєкти; індивідуальні та командні проєкти; дослідницько-творчі та ін.);
- аналітичні звіти;
- реферати;
- есе;
- презентації результатів виконаних завдань та досліджень;
- студентські презентації та виступи на наукових заходах.

7. Форми поточного та підсумкового контролю

Форми поточного контролю:

- усна відповідь;
- тестування;
- перевірка практичних завдань.

Форма підсумкового контролю: залік.

Розподіл балів, які отримують студенти

Поточне оцінювання (<i>аудиторна та самостійна робота</i>)														Кількість балів (залік)	Сумарна к-ть балів
Змістовий модуль 1							Змістовий модуль 2							40	100
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	T13	T14		
4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5		

T1, T2 ... T12 – теми змістових модулів.

Політика академічної доброчесності

Поточний та підсумковий контроль передбачає дотримання правил академічної доброчесності відповідно до «Етичного кодексу Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича» (<https://www.chnu.edu.ua/media/xel1lulcg/etychnyi-kodeks-chernivetsko-ho-natsionalnoho-universytetu.pdf>) та «Правил академічної доброчесності у Чернівецькому національному університеті імені Юрія Федьковича» (<https://www.chnu.edu.ua/media/fdud03f4/pravyla-akademichnoi-dobrochesnosti.pdf>). Порухенням академічної доброчесності з боку здобувача вищої освіти вважається списування. Згідно з частиною 6 статті 42 Закону України «Про освіту»: «За порушення академічної доброчесності здобувачі освіти можуть бути притягнені до такої академічної відповідальності:

- повторне проходження оцінювання (контрольна робота, іспит, залік тощо);
- повторне проходження відповідного освітнього компонента освітньої програми;
- відрахування із закладу освіти.

8. Рекомендована література:

Основна:

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 туроперейтингу: навч. посіб. К.: ДП Вид. дім «Персонал», 2018. 156 с.
6. Брич. В. Я. Туроперейтинг: 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 туроперейтинг. 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 Suchej 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:

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/