

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

Організація транспортних екскурсійних турів

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

вибіркова

(вказати: обов'язкова чи 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))

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: Андрусак Наталя Степанівна, доцент кафедри географії та менеджменту туризму, к.біолог.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\[6678\]\[caf_pers_id\]=2075&commands\[6678\]=item](http://www.geotour.chnu.edu.ua/index.php?page=/ua/02personnel&data[6678][caf_pers_id]=2075&commands[6678]=item)

Контактні тел. 050 671 44 55

067 372 19 20

E-mail: n.andrusyak@chnu.edu.ua

Сторінка курсу в Moodle

Консультації

за графіком консультацій викладачів на сайті:

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

1. Мета навчальної дисципліни полягає у забезпеченні майбутніх фахівців з туризму знаннями та практичними навичками організації транспортних екскурсійних турів та їх супроводу.

Пререквізити. Ефективність засвоєння курсу підвищує попереднє вивчення таких навчальних дисциплін: «Маркетингові комунікації в туризмі», «Менеджмент туристичних дестинацій», «Ініціативний туроперейтинг».

2. Результати навчання. У результаті вивчення навчальної дисципліни студент має поглибити такі **компетентності**:

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.

Програмні результати навчання:

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

РН11. Вільно спілкуватися державною та іноземною мовами усно і письмово для обговорення професійних проблем, презентації результатів досліджень та проєктів у сфері туризму і рекреації.

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

3. Опис навчальної дисципліни

3.1 Загальна інформація

Назва навчальної дисципліни <i>«Організація транспортних екскурсійних турів»</i>												
Форма навчання	Рік підготовки	Семестр	Кількість			Кількість годин						Вид підсум. контролю
			кредитів	годин	змістових модулів	лекції	практичні	семінарські	лабораторні	самостійна робота	індивідуальні завдання	
Денна	1	2	6,0	180	2	30	15	-	-	135	-	залік

3.2. Структура змісту навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин
	денна форма

	усього	у тому числі				
		л	п	лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7
Теми лекційних занять	Змістовий модуль 1. Теоретичні основи організації транспортних подорожей					
Тема 1. Загальна характеристика та особливості використання транспорту у міжнародному туризмі	12	2	1	-	-	9
Тема 2. Транспортні послуги – основні складові туристичних пакетів	12	2	1	-	-	9
Тема 3. Особливості організації подорожей автомобільним транспортом	12	2	1	-	-	9
Тема 4. Особливості організації подорожей авіатранспортом	13	2	1	-	-	10
Тема 5. Особливості організації подорожей залізничним та водним транспортом.	13	2	1	-	-	10
Тема 6. Безпека та страхування та документальне оформлення транспортних перевезень.	13	2	1	-	-	10
Тема 7. Розробка маршрутів автомобільних подорожей.	14	3	1	-	-	10
Змістовий модуль 2. Організація туристичного супроводу транспортних турів						
Тема 9. Супроводжуючі туристичних груп: кваліфікаційні вимоги та професійні можливості.	17	2	1	-	-	14
Тема 10. Законодавча та нормативна база організації туристичного супроводу.	17	2	1	-	-	14
Тема 11. Створення автобусних туристичних маршрутів	14	2	2	-	-	10
Тема 12. Бронювання індивідуальних та групових авіаперевезень	14	3	1	-	-	10
Тема 13. Організаційна робота гід-супроводжуючого туристичної групи	15	3	2	-	-	10

Тема 14. Технології розробки екскурсійного супроводу туристичної групи.	14	3	1	-	-	10
Усього годин:	180	30	15	-	-	135

3.3 Темы практичних занять

№ з/п	Назва теми	К-сть годин	К-сть балів
1.	Транспортні послуги туристичних операторів	2	2
2.	Складання автобусного маршруту екскурсійного туру	2	3
3.	Аналіз транспортних послуг в пакетному турі туристичних операторів	2	3
4.	Авіапослуги туристичних операторів	2	3
5.	Аналіз пасажиропотоку туристів залізничним транспортом	2	3
6.	Послуги страхових компаній (медичне страхування).	2	3
7.	Складання портрету супроводжуючого в туризмі	2	3
8.	Законодавчі та професійні вимоги до гідів та супроводжуючих туристичних груп.	2	3
9.	Бронювання транспортних перевезень у туристичних операторів.	2	3
10.	Обов'язки гіда-супроводжуючого в автобусних турах	2	3
11.	Безпека туристів під час транспортних подорожей	2	3
12.	Особистий бренд керівника туристичних груп	2	2
13.	Круїзи на ринку туристичних послуг Європи	2	2
14.	Маршрути автобусних екскурсійних турів Європою	2	2
15.	Особливості роботи керівника групи з туристами під час екскурсійного маршруту	2	2
Разом		30	40

3.1. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Вплив туризму та транспортних подорожей на довкілля.	10
2.	Транспортні системи давніх цивілізацій (Риму, Греції, Єгипту, Персії, Індії, Китаю).	10
3.	Організація обслуговування туристів під час лінійного	15
4.	Організація перевезення туристів регулярними залізничними лініями.	15
5.	Складання план-схеми надання туристичних послуг під час авіа перевезень.	15
6.	Прокат автомобілів.	15
7.	Залізнична мережа Європи	15
8.	Авіаційний транспорт та авіакомпанії Європи	15
9.	Круїзні лайнери та маршрути	10
10.	Автобусні маршрути Європою	15
Разом		135

4. Методи навчання

Під час викладання даної навчальної дисципліни використовуються такі методи навчання:

- ✓ словесні методи (лекція, розповідь, бесіда, консультація, дискусія, проблемна ситуація тощо),
- ✓ лабораторні 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	для заліку

		проекту (роботи), практики	
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 та форми поточного і підсумкового контролю

Засобами оцінювання та демонстрування результатів є:

- стандартизовані тести;
- проекти (індивідуальні проекти; дослідницько-творчі та ін.);
- презентації результатів виконаних завдань;
- контрольні тестування;
- завдання на лабораторному обладнанні, реальних об'єктах тощо;
- ситуаційні завдання та їх вирішення у групах.

7. Форми поточного контролю:

- усна (відповідь студента під час заняття);
- захист презентації;
- письмова (тестування);

Форма підсумкового контролю: залік

Поточний контроль здійснюється під час практичних (лабораторних) занять і має на меті перевірку знань здобувачів вищої освіти з окремих тем шляхом виконання конкретних завдань (презентацій чи тематичних тестувань). Кількість передбачених балів за різні види робіт зазначені у силабусі, робочій програмі, в системі дистанційного навчання Moodle, куди за умови онлайн-навчання студенти завантажують роботи, і де здійснюється тестовий контроль, та оголошуються під час занять (або виставляються в Moodle). Самостійна робота враховується при складанні поточних і підсумкових тестів.

Тестові завдання розроблені до кожної теми і підсумкові (залік), покликані перевірити рівень засвоєння теоретичного матеріалу, здатності осмислити і відтворити зміст даної частини дисципліни.

Загалом весь матеріал поділений на два змістових модуля, які передбачають поступове накопичення балів упродовж семестру.

Розподіл балів, які отримують студенти

<i>Поточне тестування та самостійна робота</i>				
Модуль №1		Модуль №2		Сума
Практичні роботи	тести теор.	Практичні роботи	тести теор.	
20	10	20	10	100

8. Рекомендована література

Основна:

1. CRM-системи стали найбільшим сегментом ринку в 2017 році. URL: <https://news.finance.ua> (дата звернення 09.01.2019).
2. Wrede M., Velamuri V.K., Dauth T. Top managers in the digital age: Exploring the role and practices of top managers in firms' digital. // *Managerial and Decision Economics*. – 2020. – Vol. 41. – no. 8. – P.1549-1567.
3. Білоцерківський О. Б. Вибір, впровадження та вдосконалення CRM-систем торговельних підприємств: проблеми та шляхи вирішення. URL: http://repository.kpi.kharkov.ua/bitstream/KhPIPress/49718/1/Bilotserkivskiy_Vybir_vpr_ovadzhennia_2020.pdf. (Дата звернення 15.11.2022 р.)
4. Бутенко Н.В. Впровадження концепції CRM на промисловому ринку. *Економіка та держава*. 2011. № 3. С. 40–42. 14. Ушакова І.О. Соціальні мережі, як засіб впливу на взаємовідносини з клієнтами. Системи обробки інформації. 2012. Вип. 8. С. 54–58.
5. Верескун М.В. Методи оцінки ефективності впровадження інформаційних систем на промислових підприємствах. Теоретичні і практичні аспекти економіки та інтелектуальної власності. 2015. Вип. 1(11). С. 21–26.
6. Ганущак-Єфіменко Л.М. CRM-система як ефективний інструмент розвитку готельного бізнесу в Україні. // *Вісник Київського національного університету технологій та дизайну*. Серія: Економічні науки. – 2017. – 4. – С. 51-56.
7. Ліщинська Л.Б. Основні аспекти автоматизації роботи з клієнтами засобами CRM-систем. *Вісник Хмельницького національного університету*. Економічні науки. 2015. № 5(1). С. 206–209.
8. Мозгова Г. В., Морозов А. О., Фомін О. Д. Використання CRM-систем на українському ринку: особливості та перспективи. *Економіка та управління підприємствами*. 2017. № 2. С. 89–93.
9. Поліщук І.І. CRM-система як основа формування споживчої лояльності / І. І. Поліщук // *Економічний журнал Одеського політехнічного університету*. – 2021. – № 3 (17). – С. 76-80.
10. Результати дослідження ринку CRM в Україні. URL: <https://www.bitrix24.ua> (дата звернення 10.01.2019).
11. Рибачук-Ярова Т.В., Марченко М.І. Теоретико-методичні засади використання CRM-системи на підприємствах. URL: <http://dspace.nuft.edu.ua/bitstream/123456789/31910/1/CRM%20system.pdf>. (Дата звернення 15.11.2022 р.)
12. Сьомкіна Т.В., Литвинова О.В., Лобань О.О. Особливості моделей функціонування ІТ-компаній в Україні. *Науковий вісник Ужгородського національного*

університету. Серія : Міжнародні економічні відносини та світове господарство. 2018. Вип. 19(3). С. 84–87.

13. Ткаченко Д. А. Особливості впровадження CRM-системи в діяльність компанії: проблеми, ризики та секрети успіху. International Electronic Scientific Journal “Science Online”. 2017. № 12. С. 7–10.
14. Юрчук Н.П. CRM-системи особливості функціонування та аналіз українського ринку Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство. 2019. С. 141–147.