

**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**

**ТЕХНОЛОГІЯ ТУРИСТСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

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

**обов'язкова**

(вказати: обов'язкова чи вибіркова)

Освітньо-професійна програма Міжнародний туризм,

Готельно-ресторанний сервіс та турсервіс

(назва програми)

Спеціальність 242 "Туризм і рекреація"

(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: якими мовами читається дисципліна)

**Чернівці 2024 рік**

Робоча програма навчальної дисципліни **Технологія туристської діяльності** складена відповідно до вимог її змісту (Ліцензійні умови провадження освітньої діяльності 2015 р.) та відповідає освітній програмі «Готельно-ресторанний сервіс та туроперейтинг» та освітній програмі «Міжнародний туризм», уведеної наказом по університету №118 від 03.04.2023 р., (спеціальність 242 «Туризм і рекреація», галузь знань 24 «Сфера обслуговування»).

**Розробник:** доц. **Скутар Тетяна Дмитрівна**, доцентка кафедри географії та менеджменту туризму, к. геогр.н.

Погоджено

з гарантом ОП «Готельно-ресторанний сервіс та туроперейтинг»



Галина КРУЛЬ

Погоджено

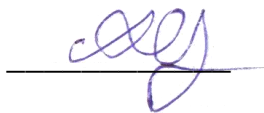
з гарантом ОП «Міжнародний туризм»



Тетяна СКУТАР

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

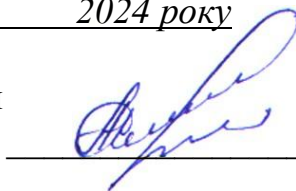
Завідувач кафедри географії та менеджменту туризму



Олександр КОРОЛЬ

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

Голова навчально-методичної ради географічного факультету



Наталя АНДРУСЯК

**1. Мета навчальної дисципліни** полягає в забезпеченні студентів системним та глибоким розумінням сучасних технологій, методів та стратегій, що використовуються в туристичній індустрії. Курс спрямований на розвиток компетенцій, необхідних для успішної роботи в галузі туризму, зокрема на вивчення методів планування та управління туристичними подорожами, включаючи аспекти логістики, безпеки та сталого розвитку, на розвиток навичок аналізу та вирішення проблем в туристичному бізнесі за допомогою інноваційних підходів та технологій

**Пререквізити.** Ефективність засвоєння курсу підвищує попереднє вивчення таких навчальних дисциплін: „Основи туризму і рекреації”, „Організація екскурсійних послуг”.

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

- ЗК6. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел
- 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
- СК8. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем
- СК10. Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал
- СК11. Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку

**Програмні результати навчання:**

- 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
- 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
- ПРН10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).

### 3. Опис навчальної дисципліни

#### 3.1. Загальна інформація

Навчальна дисципліна <i>Технологія туристської 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	30	-	-	30	90	-	іспит

#### 3.2. Структура змісту навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Денна форма					
	усього	у тому числі				
		л	п	лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7
<b>Теми лекційних занять</b>	<b>Змістовий модуль 1. Тур як основний ринковий продукт</b>					
<b>Тема 1.</b> Вступ до курсу „Технологія туристичної діяльності”	6	1	-	-	-	5
<b>Тема 2.</b> Класифікація туроператорів і турагентів	15	3	-	2	-	10
<b>Тема 3.</b> Тур як основний ринковий продукт	14	4	-	-	-	10
<b>Тема 4.</b> Методика розробки туру	27	5	-	12	-	10
<b>Тема 5.</b> Особливості організації міжнародних турів	10	1	-	-	-	9
Модуль контроль	7		-	2	-	5
<b>Разом Модуль 1</b>	<b>75</b>	<b>14</b>	-	<b>16</b>	-	<b>45</b>
<b>Теми лекційних занять</b>	<b>Змістовий модуль 2. Технологічні аспекти туристичної діяльності</b>					
<b>Тема 6.</b> Роль персоналу у сфері надання туристичних послуг. Вимоги до персоналу	14	2		4		8
<b>Тема 7.</b> Технологія обслуговування клієнтів туристичної фірми	16	4		4		8
<b>Тема 8.</b> Документальне оформлення продажу турпродукту.	12	2		2		8
<b>Тема 9.</b> Організація співпраці	12	4				8

туроператора з постачальниками та діловими партнерами					
<b>Тема 10.</b> Апробація туристичного маршруту (виїзна навчальна екскурсія)	14	4		2	8
Модуль контроль	7	-		2	5
<b>Разом Модуль 2</b>	<b>75</b>	<b>16</b>		<b>14</b>	<b>45</b>
<i>Усього годин</i>	<i>150</i>	<i>30</i>		<i>30</i>	<i>90</i>

### 3.3. Темі лабораторних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	Кількість балів
1	Назва: Туроператори і турагенти України Завдання: Підготувати презентацію про одного з туроператорів / турагентів України Результати: Доповідь з презентацією	2	5
2	Назва: Відбір дестинацій Завдання: Виявити, оцінити та відібрати дестинації для пізнавального туру Результати: Описи відібраних дестинацій	4	5
3	Назва: Розробка маршруту пізнавального туру Завдання: Визначити послідовність відвідування відібраних дестинацій і розробити маршрут подорожі. Результати: Картошка маршруту	4	5
4	Назва: Розробка програми обслуговування під час пізнавального туру Завдання: Розробити програму обслуговування туристів на маршруті зі щоденним розкладом усіх заходів Результати: Програма пізнавального туру	4	5
5	Назва: Модуль контроль Завдання: Виконати завдання контрольної роботи Результати: Виконані завдання контрольної роботи	2	10
6	Назва: Захист роботи і презентація розробленого туру Завдання: Підготувати презентацію розробленого пізнавального маршрутно-транспортного (автобусного) туру. Результати: Доповідь з презентацією	4	5
7	Назва: Кейс „Робота з відгуками клієнтів” Завдання: Проаналізувати конкретну ситуацію і виконати завдання кейсу Результати: Відповіді на завдання кейсу	2	5
8	Назва: Ділова гра „Турагент”. Завдання: Виконати завдання ділової гри „Турагент”. Результати: Виконані завдання ділової гри	2	4
9	Назва: Документальне оформлення взаємин туристичної фірми з клієнтом Завдання: Оформити туристський ваучер Результати: Ваучер	2	3

10	Назва: Завдання: Результати:	Апробація туристичного маршруту (виїзна навчальна екскурсія) Скласти характеристику туристичних об'єктів та інфраструктури на маршруті Характеристика туристичних об'єктів та інфраструктури на маршруті	2	3
11	Назва: Завдання: Результати:	Модуль контроль Виконати завдання контрольної роботи Виконані завдання контрольної роботи	2	10
<b>Всього</b>			<b>30</b>	<b>60</b>

### 3.4. Самостійна робота\*

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Рекомендації щодо змісту та дизайну мультимедійних презентацій	6
2	Франчайзинг як форма організації туристичного бізнесу	9
3	Типи туристів	6
4	Складові компоненти якості туристичних послуг	6
5	Інформаційне забезпечення розробки туру	7
6	Особливості організації міжнародних турів	8
7	Договір на туристичне обслуговування	8
8	Технологія підготовки і проведення туристичної презентації	6
9	Методи проведення презентації туристичних послуг	6
10	Правила успішного публічного виступу	6
11	Майстерність телефонних переговорів	6
12	Скрипти обслуговування клієнтів та їх створення	6
13	Підготовка до модульних контрольних робіт	10
<b>Всього</b>		<b>90</b>

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

### 4. Методи навчання

Під час викладання даної навчальної дисципліни використовуються такі методи навчання:

- лекція, аналіз, пояснення, кейс-метод, консультація;
- дискусія, робота в групах;
- дослідна робота та метод проекту;
- презентації, відеоматеріали;
- ділова гра;
- 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;
- контрольні тестування;
- 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 лабораторних завдань;
- письмова (тестування);

*Форма підсумкового контролю:* 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 (індивідуальні та командні 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, під час захистів практичних робіт.

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 №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**

Поточне тестування та практична робота				Підсумковий тест (теор.)	Сума балів
Модуль №1		Модуль №2			
Теоретичний	Практичний	Теоретичний	Практичний		
10	20	10	20	40	100

## **8. Література**

### ***Основна література***

1. Баєв В.В. Основи туроперейтингу: навч. посіб. Київ : ДП “Вид. дім “Персонал”, 2016. 156 с.
2. Брич. В. Я. Туроперейтинг: підруч. / за заг. ред. д.е.н., проф. В. Я. Брича. Тернопіль : Екон. думка ТНЕУ, 2017. 440 с.
3. Герасименко В.Г., Галасюк С.С. Організація надання туристичних послуг : навчальний посібник. Одеса : Атлант, 2014. 242 с.
4. Гуменюк Г.М. Організація туристичних подорожей: навч.-метод. посібник. Івано-Франківськ: НАІР, 2014. 264 с.
5. 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.



6. Правове регулювання туристичної діяльності : навч. посіб. / Укл. : О.Д. Король, Т.Д. Скутар, Н.П. Аніпко, О.В. Руденко. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю.Федьковича, 2022. 232 с.
7. Технологія туристичної діяльності : лабораторний практикум / укл. Т.Д. Скутар. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю.Федьковича, 2020. 64 с.

### *Додаткова література*

1. Балашова Р.І. Організація діяльності туристичного підприємства: Навч. посіб. Київ : 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.

### *Інформаційні ресурси*

1. <http://www.ukrstat.gov.ua/>
2. <https://www.unwto.org/>
3. <https://www.unesco.org/en>
4. <https://wttc.org/>
5. <https://www.indexmundi.com/facts/ukraine/international-tourism>
6. <https://data.worldbank.org/indicator/ST.INT.DPRT>