

**Чернівецький національний університет імені Юрія  
Федьковича**  
(повне найменування закладу вищої освіти)  
**Географічний факультет**  
(назва інституту/факультету)  
**Кафедра економічної географії та екологічного менеджменту**



**“ЗАТВЕРДЖУЮ”**  
Декан географічного факультету  
Мирослав ЗАЯЧУК  
«12» серпня 2024 року

**РОБОЧА ПРОГРАМА**  
**навчальної дисципліни**

**CRM, бронювання та резервування у міжнародному туризмі**  
(вказіть назву навчальної дисципліни (іноземною, якщо дисципліна викладається іноземною мовою))

**обов'язкова**  
(вказати: обов'язкова)

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)

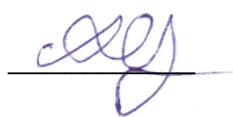
Мова навчання українська  
(вказати: якими мовами читається дисципліна)

**Чернівці 2024 рік**

Робоча програма навчальної дисципліни **CRM, бронювання та резервування у міжнародному туризмі** 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, к.біолог.н.

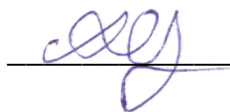
Погоджено  
з гарантом ОП «Міжнародний туризм  
і туроперейтинг»



Олександр КОРОЛЬ

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

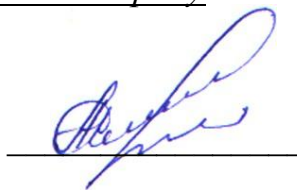
Завідувач кафедри географії  
та менеджменту туризму



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** полягає у забезпеченні майбутніх фахівців з туризму знаннями та практичними навичками роботи з CRM системами, системами бронювання та резервування.

**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 набути таких **компетентностей**:

- ЗК2. Здатність вести професійну діяльність у міжнародному та вітчизняному середовищі.
- СК5. Здатність оперувати інструментами збору, обробки інформації, аналізувати та управляти туристичною інформацією.

**Програмні результати навчання:**

- РН2. Спеціалізовані уміння/навички розв'язання проблем, необхідні для проведення досліджень та/або провадження інноваційної діяльності з метою розвитку нових знань та процедур у сфері туризму і рекреації.
- РН3. Застосовувати сучасні цифрові технології, методи та інструменти дослідницької та інноваційної діяльності для розв'язання складних задач у сфері туризму та рекреації.
- РН7. Організовувати 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 проектів у сфері туризму і рекреації

### 3. Опис навчальної дисципліни

#### 3.1. Загальна інформація

Назва навчальної дисципліни												
<i>CRM, бронювання та резервування у міжнародному туризмі</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	2	3	3	90	2	14	14	-	-	62	-	залік

### 3.2. Структура змісту навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин					
	Денна форма					
	усього	у тому числі				
		л	п	сем	інд	с.р.
<b>Змістовий модуль 1.</b>						
<b>Теоретичні основи роботи з CRM системами</b>						
<b>Тема 1.</b> Загальна характеристика та функціонал CRM систем	14	2		2		10
<b>Тема 2.</b> Особливості роботи з найбільш відомими CRM системами	14	2		2		10
<b>Тема 3.</b> Туристичні сканери: застосування у турагентській діяльності	14	2		2		10
<b>Модуль-контроль</b>	2	1		1		
<b>Змістовий модуль 2.</b>						
<b>Застосування CRM систем та туристичних сканерів у практиці турагентської діяльності</b>						
<b>Тема 4.</b> Застосування та функціонал системи IT tour	14	2		2		10
<b>Тема 5.</b> Бронювання турів на сайтах туристичних операторів	14	2		2		10
<b>Тема 6.</b> Резервування додаткових складових туристичного пакету	16	2		2		12
<b>Модуль-контроль</b>	2	1		1		
<b>Усього годин:</b>	<b>90</b>	<b>14</b>	<b>-</b>	<b>14</b>	<b>-</b>	<b>62</b>

### 3.3 Теми лабораторних занять

№ з/п	Назва теми	К-сть годин	К-сть балів
1.	IT tour: особливості роботи	2	6
2.	Мої туристи: особливості роботи	2	5
3.	CRM для управління туристичною агенцією	2	6
4.	Бронювання турів на сайтах туроператорів: загальні особливості	2	5
5.	Бронювання автобусних турів	2	6
6.	Бронювання пакетних турів	2	6
7.	Резервування додаткових послуг	2	6
<b>Разом</b>		<b>14</b>	<b>40</b>

### 3.4. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Презентація систем управління туристичним бізнесом	10
2.	Резервування транспортних перевезень	10
3.	Туроператори та їх роль у бронюванні турів	10
4.	Документальне оформлення бронювання турів	10
5.	Інформаційні системи резервування (міжнародні)	10
6.	Алгоритм роботи з CRM системами	12
<b>Разом</b>		<b>62</b>

### 4. Методи навчання

Під час викладання даної навчальної дисципліни використовуються такі методи навчання:

- ✓ словесні методи (лекція, розповідь, бесіда, консультація, дискусія, проблемна ситуація тощо),
- ✓ 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.

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 >>>](#)**

### 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 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.

#### **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.

#### **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 березня 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

<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

### 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/xel1ulcg/etychnyi-kodeks-chernivetskoho-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>). Порушенням 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 література:*

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\\_vprovadzhennia\\_2020.pdf](http://repository.kpi.kharkov.ua/bitstream/KhPIPress/49718/1/Bilotserkivskiy_Vybir_vprovadzhennia_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.