



СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

"ТУРАГЕНТСЬКА ДІЯЛЬНІСТЬ" / "TRAVEL AGENCY ACTIVITY"

Компонента освітньої програми – *вибіркова* (4 кредити)

Освітньо-професійна програма	"Менеджмент туристичної індустрії"
Спеціальність	D3 "Менеджмент"
Галузь знань	D "Бізнес, адміністрування та право"
Рівень вищої освіти	другий (магістерський)
Мова навчання	українська / англійська
Профайл викладача (-ів)	Цепенда Микола Михайлович, асистент кафедри економічної географії та екологічного менеджменту, кандидат географічних наук, доцент https://ecogeo.chnu.edu.ua/spivrobitnyky/pr ofesorsko-vykladatskyi-sklad/tsependa-mykola-mykhailovych/
Контактний тел.	+380505613761
E-mail:	m.tsependa@chnu.edu.ua
Сторінка курсу в Moodle	
Консультації	вівторок з 12:00 до 13:00

АНОТАЦІЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Мета вивчення курсу "Турагентська діяльність" полягає у формуванні системи базових знань та практичних навичок з основ організації роботи агента з туризму у туристичному агентстві, формуванні компетентностей:

- підбору туристичного продукту, презентації його туристам, використання практичних прийомів та способів продажу туристичного продукту;
- взаємодії менеджера з клієнтом із позитивним закінченням циклу продажу;
- професійного бронювання туристичного продукту та реагування на заперечення клієнта.

НАВЧАЛЬНИЙ КОНТЕНТ ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ

МОДУЛЬ 1	
Тема 1	Вступ до курсу: загальні теоретичні відомості
Тема 2	Визначення потреб туристів – споживачів туристичних послуг
Тема 3	Підбір туристичного продукту
Тема 4	Продаж туристичного продукту
МОДУЛЬ 2	
Тема 5	Огляд туристичних продуктів провідних туроператорів
Тема 6	Особливості бронювання окремих туристичних послуг
Тема 7	Документальне оформлення продажу туристичного продукту
Тема 8	Маркетинг туристичного підприємства

ФОРМИ, МЕТОДИ ТА ОСВІТНІ ТЕХНОЛОГІЇ НАВЧАННЯ

Форми навчання. Вивчення дисципліни здійснюється через лекційні заняття, що забезпечують засвоєння теоретичних основ організації та функціонування турагентств, та практичні заняття, на яких відпрацьовуються навички складання турпродукту, роботи з туроператорами, бронювання та продажу туристичних послуг. Значна увага приділяється самостійній роботі студентів з навчальною та довідковою літературою, нормативно-правовими актами у сфері туризму, електронними ресурсами і сучасними онлайн-платформами бронювання.

Методи навчання. У процесі навчання застосовуються пояснювально-ілюстративний метод (виклад теоретичних положень та аналіз реальних прикладів діяльності турагентств), проблемно-пошуковий (вирішення ситуаційних завдань, робота з кейсами), практичний (відпрацювання навичок комунікації з клієнтами, оформлення договорів, розрахунків вартості турів), порівняльний (аналіз діяльності різних турагентських компаній), а також метод проєктів (створення моделі власного турагентства або розробка турпакета).

Освітні технології. У навчальному процесі застосовуються мультимедійні презентації, електронні навчальні ресурси, офісні програми (MS Office, Google Workspace), системи онлайн-бронювання (Amadeus, Galileo, Travelline, Booking, Airbnb), сервіси для візуалізації та колективної роботи (Canva, Miro, Google Drive). Для підтримки навчального процесу використовується система дистанційного навчання Moodle та онлайн-тестування для перевірки знань.

ФОРМИ Й МЕТОДИ КОНТРОЛЮ ТА ОЦІНЮВАННЯ

Поточний контроль: усне опитування, реферат, практична робота, тестування, тематична та модульна контрольна робота.

Підсумковий контроль – залік.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Оцінювання програмних результатів навчання здобувачів освіти здійснюється за шкалою європейської кредитно-трансферної системи (ECTS).

Критерієм успішного оцінювання є досягнення здобувачем вищої освіти мінімальних порогових рівнів (балів) за кожним запланованим результатом навчання.

ПОЛІТИКА ЩОДО АКАДЕМІЧНОЇ ДОБРОЧЕСНОСТІ

Дотримання політики щодо академічної доброчесності учасниками освітнього процесу при вивченні навчальної дисципліни регламентовано такими документами:

- ✓ "Етичний кодекс Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича" <https://www.chnu.edu.ua/media/bkyl5klw/etychnyi-kodeks-chernivetskoho-natsionalnoho-universytetu.pdf>;
- ✓ "Положенням про виявлення та запобігання академічного плагіату у Чернівецькому національному університету імені Юрія Федьковича" https://www.chnu.edu.ua/media/vupnho4k/polozhennya-pro-zapobihannia-plahiatu_2024.pdf.

ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

1. Державна служба статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>
2. Дядечко Л.П. Економіка туристичного бізнесу К.: Центр учбової літератури, 2007. 224 с. URL: https://library.udpu.edu.ua/library_files/417697.pdf
3. Гонтаржевська Л.І. Ринок туристичних послуг в Україні: Навч. посіб. Донецьк: Східний видавничий дім, 2008. 180 с. URL: https://tourlib.net/books_ukr/gontarzhavska.htm
4. Мальська М.П. Худо В.В. Туристичний бізнес: теорія та практика. Київ: Центр навчальної літератури, 2007. 424 с. URL: https://tourlib.net/books_ukr/malska-turbiznes.htm
5. Eurostat. URL: <http://ec.europa.eu/eurostat>
6. Entrepreneurship. URL: <https://www.usnews.com/news/bestcountries/entrepreneurship-rankings>
7. UNWTO World Tourism Barometr. URL: <http://mkt.unwto.org/barometer>
8. UNWTO. URL: <http://www2.unwto.org/>

Детальна інформація щодо навчальної дисципліни "Турагентська діяльність" висвітлена у презентації

(покликання на презентацію, що слугує рекламою для вибору студентів)

