

ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ЮРІЯ ФЕДЬКОВИЧА

ГЕОГРАФІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ

КАФЕДРА ЕКОНОМІЧНОЇ ГЕОГРАФІЇ ТА ЕКОЛОГІЧНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ

СИЛАБУС навчальної дисципліни **Організація туристичного бізнесу**

Вид дисципліни (за компонентом ОП): вибіркова

Освітньо-професійна програма: Менеджмент туристичної індустрії

Спеціальність: 073 Менеджмент

Галузь знань: 07 Управління та адміністрування

Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)

Назва факультету, на якому здійснюється підготовка фахівців за вказаними освітньо-професійними програмами: географічний

Мова навчання: українська

Розробник: Паламарюк Марія Юріївна, кандидат географічних наук, асистент кафедри економічної географії та екологічного менеджменту

Профайл викладача (-ів)

<http://ecogeo.cv.uahttps://ecogeo.cv.ua/%d0%bf%d0%b0%d0%bb%d0%b0%d0%bc%d0%b0%d1%80%d1%8e%d0%ba-%d0%bc%d0%b0%d1%80%d1%96%d1%8f-%d1%8e%d1%80%d1%96%d1%97%d0%b2%d0%bd%d0%b0/>

Контактний тел. 0992256650

E-mail: m.palamariuk@chnu.edu.ua

Сторінка курсу в Moodle

Консультації

Онлайн-консультації: вівторок 14.00 – 15.00

Очні консультації: за попередньою домовленістю.
(понеділок з 14.00 до 15.00).

1. Анотація дисципліни (призначення навчальної дисципліни).

Майбутнім фахівцям, які навчаються за спеціальністю "Менеджмент туристичної індустрії" необхідно досконало розбиратися у питаннях організації роботи туроператорів, турагентів, підприємств, що надають послуги розміщення, підприємств харчування, транспортних підприємств, санаторно-курортних, екскурсійних підприємств, страхових компаній, установ і організацій державної влади тощо, а також володіти знаннями про процеси взаємодії цих підприємств.

Організація туристичної бізнесу – це комплексна навчальна дисципліна, які надає необхідні туристичному менеджеру базові знання з фаху, забезпечує його важливими вміннями та навичками.

2. Мета навчальної дисципліни: формування системи теоретичних знань та практичних навичок щодо організації і технології туристичного бізнесу в умовах конкуренції на ринку туристичних послуг, а також вирішення конкретних соціально-економічних завдань, що виникають у сфері туристичної індустрії в процесі заснування власного туристичного бізнесу і управління туристичними підприємствами.

3. Завдання:

- ✓ розвитку системного мислення щодо організації туристичної індустрії;
- ✓ розуміння особливостей організації туристичного бізнесу;
- ✓ відпрацьовувати усі складові організаційно-технічного забезпечення, туристичного супроводу та організації якісного обслуговування туристів;
- ✓ гарантувати та забезпечувати безпеку туристів під час туристичних подорожей;
- ✓ використовувати сучасні інформаційно-комунікаційні технології з метою планування, розробки, організації та просування турів.

4. Пререквізити. З метою підвищення ефективності засвоєння курсу здобувач вищої освіти має вивчити такі дисципліни: "Економічна теорія", "ГІС і технології в менеджменті", "Статистика", "Організація екскурсійної діяльності". Даний курс є основою для вивчення "Менеджменту підприємств туристичної індустрії", "Менеджменту індустрії міжнародного туризму", "Системного аналізу в туристичній діяльності".

5. Результати навчання

Вивчення курсу забезпечує формування у фахівців компетентності щодо системного мислення у галузі організації туристичної індустрії, відпрацювання усіх складових організаційно-технічного забезпечення, туристичного супроводу та організації якісного обслуговування туристів, гарантування та забезпечення безпеки туристів під час туристичних подорожей, використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій з метою планування, розробки, організації та просування турів.

Загальні компетентності:

ЗК 3. Здатність до абстрактного мислення, аналізу, синтезу.

ЗК 4. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 5. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.

ЗК 9. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

Спеціальні компетентності:

СК 1. Здатність визначати та описувати характеристики організації.

СК 3. Здатність визначати перспективи розвитку організації.

СК 4. Вміння визначати функціональні області організації та зв'язки між ними.

СК 5. Здатність управляти організацією та її підрозділами через реалізацію функцій менеджменту.

СК 6. Здатність діяти соціально, відповідально і свідомо.

СК 8. Здатність планувати діяльність організації та управляти часом.

СК 9. Здатність працювати в команді та налагоджувати між особистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань.

СК 10. Здатність оцінювати виконувані роботи, забезпечувати їх якість та мотивувати персонал організації.

СК 11. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.

СК 12. Здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, формувати обґрунтовані рішення.

СК 13. Розуміти принципи і норми права та використовувати їх у професійній діяльності.

СК 14. Розуміти принципи психології та використовувати їх у професійній діяльності.

СК 16. Здатність здійснювати ефективне управління ресурсною базою

СК 17. Здатність управляти підприємствами (організаціями) туристичної індустрії (та їх підрозділами) через реалізацію функцій менеджменту на основі володіння технологіями організації туристичної діяльності.

СК 18. Здатність використовувати теоретичні знання та практичні навички для стратегічного планування діяльності суб'єктів туристичної індустрії на різних адміністративно-територіальних рівнях.

Програмні результати навчання:

знати: нормативно-правову базу у сфері туризму та рекреації; вітчизняні і міжнародні стандарти туристичного обслуговування; понятійно-термінологічний апарат організації та технології туристичного бізнесу; особливості співпраці туроператора із постачальниками туристичних послуг та діловими партнерами; потреби туристичного ринку та алгоритм формування нового туристичного продукту на основі комплексу відповідних послуг, що користуються попитом туристів;

вміти: створювати конкурентоспроможний і якісний турпродукт, відпрацьовувати схеми його просування та реалізації на ринку туристичних послуг; розроблювати тури, прокладати туристичні маршрути і складати програми туристичного обслуговування; забезпечувати документальне

оформлення турів та комплектацію туристичних пакетів; організовувати облік і контроль надання туристичних послуг та оформлення туристичної звітності.

6. Опис навчальної дисципліни

6.1. Загальна інформація

Форма навчання	Рік підготовки	Семестр	Кількість		Кількість годин						Вид підсумкового контролю
			кредитів	годин	лекцій	практичні	семінарські	лабораторні	самостійна робота	індивідуальні завдання	
Денна	2	3	5	150	30	30			90		залік

6.2. Структура змісту навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма						заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	пр	ла б	ін д	с.р.		л	с	лаб	інд	с.р.
Змістовий модуль 1. Організаційні основи туристичної діяльності												
Тема 1. Вступ. Сутність організації в туризмі	12	2	2			8						
Тема 2. Глобальний та національний рівень організації туристичного бізнесу	12	2	2			8						
Тема 3. Основні важелі впливу держави на туристичну діяльність	12	2	2			8						
Тема 4. Організаційні основи заснування туристичного підприємства	11	2	2			7						
Тема 5. Туристичний продукт	11	2	2			7						
Тема 6. Управління туристичним підприємством	13	2	4			7						
Разом за змістовим модулем 1	71	12	14			45						
Змістовий модуль 2. Організація роботи туристичного підприємства												
Тема 7. Організація роботи операторів та агентів туристичного ринку.	9	2	2			5						
Тема 8. Співпраця туристичного підприємства з постачальниками туристичних послуг та її документальне оформлення.	9	2	2			5						
Тема 9. Організація надання послуг розміщення.	9	2	2			5						

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма						заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	пр	ла б	ін д	с.р.		л	с	лаб	інд	с.р.
Тема 10. Організація харчування туристів.	9	2	2			5						
Тема 11. Організація транспортного обслуговування.	9	2	2			5						
Тема 12. Організація екскурсійного обслуговування.	9	2	2			5						
Тема 13. Організація розваг та відпочинку туристів.	9	2	2			5						
Тема 14. Туристичні формальності та страхування.	9	2	2			5						
Тема 15. Інформаційні технології в організації туризму.	7	2				5						
Разом за змістовим модулем 2	79	18	16			45						
ВСЬОГО	150	30	30			90						

6.3. Теми практичних (семінарських) занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Історія організації туризму	4
2	Державне регулювання туристичної діяльності	4
3	Організаційні засади створення і діяльності туристського підприємства	4
4	Основні технологічні процеси на туристичних підприємствах	4
5	Договірні відносини в туризмі	4
6	Вивчення особливостей надання послуг розміщення в туризмі	4
7	Вивчення особливостей надання транспортних послуг в туризмі	4
8	Формальності та страхування в туризмі	2
	Всього	30

6.4. Тематика індивідуальних завдань

№ з/п	Назва теми
1	Вивчення основних понять та нормативно-правової бази ліцензування – як важіль підвищення якості роботи туристського підприємства
2	Особливості сертифікації в туризмі.
3	Вивчення стандартизації в туризмі – засіб захисту прав та інтересів туристів.
4	Вивчення особливостей туристського продукту, етапів створення, просування та реалізації.
5	Особливості створення туристського продукту в умовах розвитку індустрії туризму.
6	Діяльність туристських підприємств в умовах конкуренції на ринку туристських послуг.

7	Договори з клієнтами (договори на туристичне обслуговування).
8	Особливості страхування в туризмі.
9	Вивчення особливостей надання послуг розміщення в туризмі.
10	Організація надання послуг харчування в туризмі.
11	Вивчення організації екскурсійного обслуговування.
12	Надання санаторно-курортних послуг в системі туристської індустрії.
13	Особливості використання інформаційних технологій в туризмі.
14	Вивчення особливостей міжнародної співпраці.
15	Вивчення факторів, що впливають на поведінку покупця.
16	Вивчення класів обслуговування туристів.
17	Вивчення основних якостей працівників служби сервісу.
18	Вивчення основ етикету працівників сервісу.
19	Вивчення методики розрахунку обсягів туристичної діяльності.

6.5. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Історія організації туристичної справи у світі й Україні	8
2	Міжнародні організації, які координують туристичну діяльність. Участь України у глобальному співробітництві у сфері туризму	8
3	Державна туристична політика України та її складові	8
4	Характеристика основних технологічних процесів на туристичних підприємствах	7
5	Ліцензування – як важіль підвищення якості роботи туристичного підприємства	7
6	Діяльність туристичних підприємств в умовах конкуренції на ринку туристських послуг	7
7	Специфіка роботи туристичного оператора та туристичного агента	5
8	Фактори, що впливають на поведінку покупця	5
9	Основні якості працівників служби сервісу	5
10	Організація надання послуг харчування в туризмі	5
11	Організація транспортного обслуговування в туризмі	5
12	Вивчення організації екскурсійного обслуговування	5
13	Організація анімаційних послуг в туризмі	5
14	Особливості методики розрахунку обсягів туристичної діяльності	5
15	Глобальні системи бронювання та резервування	5
	ВСЬОГО	90

7. Методи навчання

Під час викладання освітньої компоненти "Організація туристичного бізнесу" використовуються такі методи навчання:

- словесні методи: бесіда, пояснення, робота з електронними ресурсами;
- наочні методи: демонстрація відео, презентації, періодичні видання, книги;
- електронне та інтерактивне онлайн-навчання (курси, семінари, круглі столи, вебінари)

- методи стимулювання пізнавального інтересу: дискусії, навчальні ігри, доповіді.

8. Система контролю та оцінювання

Форми та види контролю:

Формами поточного контролю є усна (семінар, опитування) та письмова (тестування, ситуативні завдання) відповідь здобувача вищої освіти та ін.

Формами підсумкового контролю є залік.

Засоби оцінювання

Засобами оцінювання та демонстрування результатів навчання:

- семінарські заняття;
- контрольні тестування;
- презентації результатів виконаних завдань та досліджень;
- контрольні роботи;
- інші види індивідуальних та групових завдань.

Поточний контроль здійснюється під час семінарських занять і має на меті перевірку знань здобувачів вищої освіти з окремих тем шляхом виконання конкретної роботи. Оцінки виставляються у балах, що зазначаються перед оголошенням теми семінару та у робочій навчальній програмі і силабусі.

Оцінки (бали) за самостійну роботу виставляються за її письмове виконання в день написання модульного контролю, або за індивідуально виконане письмове завдання.

Модульна контрольна робота, завданням якої є перевірка розуміння та засвоєння певного матеріалу, здатності осмислити зміст даної частини дисципліни, уміння письмово подати певний матеріал. Модульна контрольна робота передбачає тестування (Модульна контрольна №1 - 10 балів, модульна контрольна №2 - 10 балів (максимально).

Модульний контроль (сума балів за окремих змістовий модуль) виставляється на підставі оцінювання результатів знань студентів після вивчення матеріалу з логічно завершеної частини дисципліни – змістового модуля як сума оцінок отриманих на семінарах, за самостійні роботи та модульну контрольну роботу.

Загалом за результатами першого модуля здобувач освіти може отримати 30 балів (15 балів – участь у семінарських заняттях, 10 балів – контрольна робота, 5 балів – самостійна робота), за результатами другого – 30 балів (15 балів – участь у семінарських заняттях, 10 балів – модульна контрольна робота, 5 балів – самостійна робота).

Загальна кількість балів набрана здобувачем вищої освіти в змістовному модулі виставляється в журналі обліку відвідування та успішності академічної групи і відомості, що здається у деканат.

Семестровий (підсумковий) контроль проводиться у формі заліку з врахуванням балів (оцінок) отриманих за два модулі. Залік проводиться в усній формі і передбачає відповіді на три теоретичні питання (1 питання – 15 балів,

2-е питання – 15 балів, 3-тє – 10 балів). Загальна сума балів, яку може отримати студент – 40 балів.

Критерії оцінювання результатів навчання з навчальної дисципліни
Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
	Оцінка (бали)	Пояснення за розширеною шкалою
Зараховано	A (90-100)	відмінно
Зараховано	B (80-89)	дуже добре
	C (70-79)	добре
Зараховано	D (60-69)	задовільно
	E (50-59)	достатньо
Не зараховано	FX (35-49)	(незадовільно) з можливістю повторного складання
	F (1-34)	(незадовільно) з обов'язковим повторним курсом

Розподіл балів, які отримують студенти

Поточне оцінювання (аудиторна та самостійна робота)																	Залік	Сума
Змістовий модуль 1							Змістовий модуль 2											
T1	T2	T3	T4	T5	T6	KP1	T7	T8	T9	T10	T11	T12	T14	T14	T15	KP2	40	100
4	4	4	4	4	4	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		

T1, T2 ... T15 – теми змістових модулів,
 KP – модульні контрольні роботи.

9. Політика курсу

Впродовж семестру для перевірки знань студента та контролю за самостійною роботою студента застосовують письмові роботи, письмові роботи (тести), обговорення тем самостійного опрацювання на семінарських заняттях.

Політика щодо академічної доброчесності: списування під час контрольних робіт та заходів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування та підготовки практичних завдань в процесі заняття.

Питання плагіату та академічної доброчесності регламентуються ЗУ «Про вищу освіту» та локально-правовими актами ЗВО:

1. Правила академічної доброчесності у Чернівецькому національному університеті імені Юрія Федьковича
https://drive.google.com/file/d/1EzBsehqERCEzxJwWe-rz6_eTUFUBGv4o/view.
2. Положення про виявлення та запобігання плагіату у Чернівецькому національному університеті імені Юрія Федьковича
https://drive.google.com/file/d/16eJk4gKG5oJII2ot4UeSq2_BSgadrPl_/view.
3. Етичний кодекс Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича
https://drive.google.com/file/d/1CB4AIMVXSAYkF_CepI-k98GPc9E8KznQ/view.

Політика щодо 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 No10 від 28 жовтня 2019 року)»

(<https://drive.google.com/file/d/1o0CFtXHLrgqS-T43aFun6blUvZO7Z0z1/view>) допускається зарахування практичних занять, навчальних елементів та отримання додаткових балів при наявності сертифіката (свідоцтва, тощо) отриманого здобувачем у неформальній освіті (курси, тренінги) з вивчення тем охоплених змістовим наповнення курсу.

Таким чином, за умови проходження навчальних тренінгів, в рамках неформальної освіти, на платформі: Prometheus (<https://prometheus.org.ua/>), Coursera, Ed-era (<https://www.ed-era.com/>) та інших фахових платформах виконання всіх завдань та отримання сертифікату, студент може отримати додатково 5 балів до підсумкової оцінки по освітній компоненті «Облік і аудит в туристичній діяльності».

10. Рекомендована література

Базова

1. Галасюк С.С. Стандартизація, сертифікація туристичних послуг та ліцензування туристичної діяльності : навчальний посібник. Одеса : Астропринт, 2011. 234 с.
2. Герасименко В.Г., Галасюк С.С. Організація надання туристичних послуг : навчальний посібник. Одеса : Атлант, 2014. 242 с.
3. Дядечко Л.П. Економіка туристичного бізнесу. Навчальний посібник . – К.: Центр учбової літератури, 2007.
4. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. Чернівці: Книги - ХХІ, 2003. 300 с.
5. Коваль П.Ф., Андрєєва Г.П. Технологія туристичної діяльності: опорний конспект лекцій. Чернігів, 2006.
6. Любіцева О.О. Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти) К.: Альтерпрес, 2002. 436 с.
7. Менеджмент туристичної індустрії: Навчальний посібник / За ред. проф. І.М.Школи. Чернівці: ЧТЕІ КНТЕУ, 2003. 662 с.
8. Менеджмент туристичної індустрії: підручник у 3-х частинах / Руденко В.П., Вацеба В.Я., Підгірна В.Н. та ін. Чернівці: Чернівець. Нац. ун-т ім. Ю.Федьковича, 2019. 504 с.
9. Організація туризму: підручник / За заг. ред. д.е.н., проф. В. Я. Брича. Тернопіль : ТНЕУ, 2017. 448 с.
10. Організація туризму: підручник / І.М. Писаревський, С.О. Погасій, М.М. Покоłodна та ін.; за ред. І.М. Писаревського. Х.: ХНАМГ, 2008. 541 с.
11. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства. Навч. посібник. К.: Центр учбової літератури, 2007.
12. Чорненька Н.В. Організація туристичної індустрії: Навчальний посібник. К.: Атїка, 2006.

Допоміжна

1. Єремїя, Г., Цепенда, М. (2022). Аналіз мотиваційної системи менеджменту готельно-ресторанного комплексу "Георг парк". Економіка та суспільство, (36). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-36-33>
2. Завадинська О.Ю. Литвиненко Т.Є. "Організація ресторанного господарства за кордоном", Київ, 2004 р.
3. Лук'янова Л.Г. Дорошенко Т.Т. "Уніфіковані технології готельних послуг" К: "Вища школа" 2001р.
4. Мальська М.П., Худо В.В., Цибух В.І. Основи туристичного бізнесу: Навч. посібник.- К.: Центр навчальної літератури, 2004. – 272 с
5. Менеджмент туристичної індустрії: підручник у 3-х частинах / Руденко В.П., Вацеба В.Я., Підгірна В.Н. та ін. – Чернівці: Чернівець. Нац. Ун-т ім. Ю.Федьковича, 2019. – 504 с.
6. Роїна О.М. «Туристична діяльність в Україні. Нормативно - правове регулювання», К: КНТ, 2006р.

7. Сокол Т.Г. "Основи туристичної діяльності", Київ "Грамота", 2006р.
8. Цепенда М.В., Цепенда М.М., Цепенда Н.Р. Сутність туристично-рекреаційного водокористування, особливості та проблеми його обліку в Україні // Географія та туризм. №51, 2019. С.20-28.
9. Цепенда М.М. Водноресурсний потенціал басейну Середнього Дністра : оцінка величини та господарської освоєності : монографія. Чернівці : Чернівецький нац. ун-т ім. Ю.Федьковича, 2017. 228 с.

Нормативно-правова база

1. Закон України "Про туризм" від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР.
2. Закон України "Про внесення змін до закону України "Про туризм" від 18.11.2003 р. №1282-IV.
3. Закон України "Про державний кордон України" від 3 квітня 2003 р. N 662-IV.
4. ГОСТ Р 50690-2000 "Організація туристської діяльності. Туристські послуги. Загальні вимоги".
5. "Ліцензійні умови впровадження господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності" від 17 січня 2001р.N7/ 62.
6. "Правила в'їзду іноземців та осіб без громадянства в Україну, їх виїзду з України і транзитного проїзду через її територію" від 29 грудня 1995р (зміни та доповнення від 19 квітня 2006р).
7. "Правила користування готелями і аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг" від 2 квітня 2004р. N413/9012.
8. "Методика розрахунку обсягів туристичної діяльності" від 12 листопада 2003 р.N 142/394.
9. "Інструкція про порядок оформлення ваучера на надання туристичних послуг та його використання" від 6 червня 2005 р. N50.