**Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича**

**Географічний факультет**

**Кафедра економічної географії та екологічного менеджменту**

**СИЛАБУС
навчальної дисципліни**

***Організація туристичної діяльності***

 **вибіркова**

**Освітня програма**  "Менеджмент туристичної індустрії"

**Спеціальність** 073 "Менеджмент"

**Галузь знань**  07 "Управління та адміністрування"

**Рівень вищої освіти**  перший бакалаврський

 географічний факультет

**Мова навчання**  українська

Розробник: ***Цепенда Микола Михайлович***, асистент кафедри економічної географії та екологічного менеджменту, кандидат географічних наук, доцент

**Профайл викладача (-ів)** http://ecogeo.cv.ua/цепенда-микола-михайлович/

**Контактний тел.** +380505613761

**E-mail:** m.tsependa@chnu.edu.ua

**Сторінка курсу в Moodle** https://moodle.chnu.edu.ua/course/view.php?id=608

**Консультації** Очні консультації: п'ятниця з 14.00 до 15.00
 Онлайн-консультації: понеділок та середа 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 діяльності – це комплексна навчальна дисципліна, які надає необхідні туристичному менеджеру базові знання з фаху, забезпечує його важливими уміннями та навичками.

**2. Мета навчальної дисципліни:** *формування системи теоретичних знань та практичних навичок щодо організації і технології туристичної діяльності 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. Пререквізити.** *Економічна теорія, Макроекономіка, Регіональна економіка, Статистика..*

**4. Результати навчання.** *У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен навчитися системного мислення щодо організації туристичної індустрії, 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.*

В результаті вивчення даного курсу студент повинен

**знати:** нормативно-правову базу у сфері туризму та рекреації; вітчизняні і міжнародні стандарти туристичного обслуговування; понятійно-термінологічний апарат організації та технології туристичної діяльності; 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.

**5. Опис навчальної дисципліни**

**5.1. Загальна інформація**

|  |
| --- |
| **Організація туристичної діяльності** |
| **Форма навчання** | **Рік підготовки** | **Семестр** | **Кількість** | **Кількість годин** | **Вид** **підсумко-****вого контролю** |
| **кредитів** | **годин** | **змістових модулів** | **лекції** | **практичні** | **семінарські** | **лабораторні** | **самостійна робота** | **індивідуальні завдання** |
| **Денна** | 1 | 1 | 5,5 | 165 | 2 | 30 | 30 | 15 |  | 90 |  | залік |
| **Заочна**  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**5.2. Дидактична карта навчальної дисципліни**

| Назви змістових модулів і тем | Кількість годин |
| --- | --- |
| денна форма | заочна форма |
| усього | у тому числі | усього | у тому числі |
| л | п | с | інд | с.р. | л | п | c | інд | с.р. |
| **Змістовий модуль 1**. **Організаційні основи туристичної діяльності** |
| **Тема 1.** Вступ. Сутність організації в туризмі | 8 | 2 | 2 |  |  | 4 |  |  |  |  |  |  |
| **Тема 2.** Глобальний та національний рівень організації туристичної діяльності | 12 | 2 | 2 | 2 |  | 6 |  |  |  |  |  |  |
| **Тема 3.** Основні важелі впливу держави на туристичну діяльність | 10 | 2 | 2 |  |  | 6 |  |  |  |  |  |  |
| **Тема 4.** Організаційні основи заснування туристичного підприємства | 12 | 2 | 2 | 2 |  | 6 |  |  |  |  |  |  |
| **Тема 5.** Туристичний продукт | 8 | 2 | 2 |  |  | 4 |  |  |  |  |  |  |
| **Тема 6.** Управління туристичним підприємством | 10 | 2 | 2 | 2 |  | 4 |  |  |  |  |  |  |
| **Разом за змістовим модулем 1** | **60** | **12** | **12** | **6** |  | **30** |  |  |  |  |  |  |
| **Змістовий модуль 2. Організація роботи туристичного підприємства** |
| **Тема 7.** Організація роботи операторів та агентів туристичного ринку. | 14 | 2 | 2 | 2 |  | 8 |  |  |  |  |  |  |
| **Тема 8.** Співпраця туристичного підприємства з постачальниками туристичних послуг та її документальне оформлення. | 14 | 2 | 2 | 2 |  | 8 |  |  |  |  |  |  |
| **Тема 9.** Організація надання послуг розміщення. | 12 | 2 | 2 | 2 |  | 6 |  |  |  |  |  |  |
| **Тема 10.** Організація харчування туристів. | 13 | 2 | 2 | 3 |  | 6 |  |  |  |  |  |  |
| **Тема 11.** Організація транспортного обслуговування. | 10 | 2 | 2 |  |  | 6 |  |  |  |  |  |  |
| **Тема 12.** Організація екскурсійного обслуговування. | 10 | 2 | 2 |  |  | 6 |  |  |  |  |  |  |
| **Тема 13.** Організація розваг та відпочинку туристів. | 10 | 2 | 2 |  |  | 6 |  |  |  |  |  |  |
| **Тема 14.** Туристичні формальності та страхування. | 12 | 2 | 2 |  |  | 8 |  |  |  |  |  |  |
| **Тема 15.** Інформаційні технології в організації туризму. | 10 | 2 | 2 |  |  | 6 |  |  |  |  |  |  |
| **Разом за змістовим модулем 2** | **105** | **18** | **18** | **9** |  | **60** |  |  |  |  |  |  |
| **ВСЬОГО** | **165** | **30** | **30** | **15** |  | **90** |  |  |  |  |  |  |

**5.3. Зміст завдань для самостійної роботи**

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

**6. Система контролю та оцінювання**

**Види та форми контролю**

Форми поточного контролю:

- усне опитування;

- реферат;

- практична робота;

- семінар;

- тестування;

- тематична та модульна контрольна робота.

Форма підсумкового контролю – залік.

**Засоби оцінювання**

* аналітичні та розрахункові роботи;
* реферати;
* контрольні роботи.

**Критерії оцінювання результатів навчання з навчальної дисципліни**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Оцінка за національною шкалою** | **Оцінка за шкалою ECTS** | **Критерії оцінювання** |
| **Оцінка (бали)** | **Пояснення за** **розширеною шкалою** |
| **Зараховано** | A (90-100) | відмінно | Знання предмету міцні і глибокі, виходять за межі навчальних програм, підручників і навчальних посібників та носять науковий й інноваційний характер (самостійно на основі первинних знань, отриманих від педагога чи з підручника).Знання використовуються вільно. Студент детально знає навчальний теоретичний матеріал, розуміє сутність основних положень теорії та вільно їх трактує, оперує термінологією з курсу. На запитання викладача за програмою курсу відповідає не вагаючись. Виконав всі види завдань з курсу. Опрацював теми для самостійного вивчення. |
| **Зараховано** | B (80-89) | дуже добре | Знання предмету міцні, глибокі і повні, знаходяться в межах підручників і навчальних посібників та носять науковий й інноваційний характер. Знання використовуються вільно. Студент добре знає теоретичний матеріал. Знання знаходяться в межах навчальних програм, підручників, навчальних посібників. Здатний самостійно складати нові, більш ефективні алгоритми діяльності для вирішення типових задач і завдань. На запитання відповідає. |
| C (70-79) | добре | Знання предмету перебувають в межах навчальних програм, підручників, навчальних посібників. Все, що відноситься до попереднього пункту, виконує не повною мірою, однак знає теорію й практику. Здатний виконувати засвоєні види діяльності та окремі операції на практиці. Виконує завдання викладача. При відповідях на запитання інколи вагається, але знаходить вірні рішення. Опрацював теми для самостійного вивчення. |
| **Зараховано** | D (60-69) | задовільно | Знання предмету, в основному, перебувають в межах навчальних програм, підручників, навчальних посібників. Знає основні теоретичні положення. При повторенні матеріалу відразу працює якісніше. Відповідає на більшу частину запитань викладача. Опрацював теми для самостійного вивчення. |
| E (50-59) | достатньо | Знання предмету, в основному, перебувають в межах навчальних програм, підручників, навчальних посібників. Все, що відноситься до попереднього пункту, виконує не повною мірою, однак виконав більшу частину тем для самостійного опрацювання. На більшу частину запитань викладача відповідає. |
| **Не зараховано** | FX (35-49) | (незадовільно)з можливістю повторного складання | Студент погано володіє основами знань із курсу, не може пояснити основних понять, категорій, не виконав всіх практичних завдань. |
| F (1-34) | (незадовільно)з обов'язковим повторним курсом | Основи курсу студентом не освоєні, практичні і самостійні завдання не виконані, знання не продемонстровані. |

**Розподіл балів, які отримують студенти**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Поточне оцінювання (*аудиторна та самостійна робота*) | Залік | Сума |
| Змістовий модуль 1 | Змістовий модуль 2 |
| Т1 | Т2 | Т3 | Т4 | Т5 | Т6 | КР1 | Т7 | Т8 | Т9 | Т10 | Т11 | Т12 | Т14 | Т14 | Т15 | КР2 | 40 | 100 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |

Т1, Т2 ... Т15 – теми змістових модулів,

КР – модульні контрольні роботи.

**7. Рекомендована література**

**7.1. Базова (основна)**

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 - XXI, 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: Чернівец. 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. Поколодна 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.: Атіка, 2006.

**7.2. Допоміжна**

1. Завадинська О.Ю. Литвиненко Т.Є. "Організація ресторанного господарства за кордоном", Київ, 2004 р.
2. Лук’янова Л.Г. Дорошенко Т.Т. "Уніфіковані технології готельних послуг" К: "Вища школа" 2001р.
3. Мальська М.П., Худо В.В., Цибух В.І. Основи туристичного бізнесу: Навч. посібник.- К.: Центр навчальної літератури,2004. – 272 с
4. Роїна О.М. «Туристична діяльність в Україні. Нормативно - правове регулювання», К: КНТ, 2006р.
5. Сокол Т.Г. "Основи туристичної діяльності", Київ "Грамота", 2006р.

**7.3. 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.