

**Кам'янець-Подільський національний університет імені Івана Огієнка**

**Економічний факультет**

**Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи**

### **1. Загальна інформація про курс**

<b>Назва курсу, мова викладання</b>	Туроперейтинг. мова викладання: українська Українська
<b>Викладачі</b>	Баженова Стефанія Едуардівна, професор
<b>Профайл викладачів</b>	<a href="http://ef.kpnu.edu.ua/bazhenova/">http://ef.kpnu.edu.ua/bazhenova/</a>
<b>E-mail:</b>	centrpodil@ukr.net
<b>Сторінка курсу в MOODLE</b>	<a href="https://moodle.kpnu.edu.ua/course/index.php?categoryid=22">https://moodle.kpnu.edu.ua/course/index.php?categoryid=22</a>
<b>Консультації</b>	Консультації проводяться щовівторка, впродовж семестру о 14:00; групові або одноосібні.

### **2. Анотація до курсу**

Туристичні підприємства України активно займаються розвитком внутрішнього, в'їзного, а також виїзного туризму. Організація обслуговування туристів є одним із завдань діяльності великих туроператорів та мережі турагентств. Створенням

привабливих туристичних продуктів, організацією обслуговування туристів зайняті всі вітчизняні туроператори та турагенції, однак, комплексний підхід до процесу туроперейтинга враховується не на всіх підприємствах.

### **3. Мета та цілі курсу**

**Мета курсу:** створення затребуваного і якісного туристичного продукту, який максимально відповідає вимогам потенційних клієнтів.

**Основні завдання дисципліни:** вивчення туристичних можливостей країн для здійснення туристичних поїздок; формування туру на основі проведеного аналізу ринків попиту, пропозицій, власних можливостей і світових тенденцій розвитку туризму; розробка технологічної документації по туру; розробка схеми реалізації туру; підготовка персоналу з реалізації туристичних продуктів; робота з туристами під час проходження туру.

### **4. Формат курсу**

Стандартний курс (очний).

### **5. Результати навчання**

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні:

*знати:*

- сутність туроператора, основні функції та роль в туризмі;
- складові туристичного продукту та основні його властивості;
- особливості взаємодії авіакомпаній і туристичних підприємств;
- напрями роботи туроператора з підприємствами розміщення;

- організаційні моменти роботи зі страховими компаніями;
- особливості Back-Office туристичного підприємства, завдання та програмні комплекси автоматизації;
- Front-Office у діяльності туристичного підприємства;
- послідовність проектування турів та основні документи, які є результатом проектування туру;
- вимоги до персоналу, який реалізує туристичний продукт;
- основні завдання для експериментальної перевірки нового туристичного продукту;
- основні прийоми встановлення зв'язків із засобами масової інформації;
- основні канали реалізації туристичного продукту;
- роль зарубіжних представників туроператора;
- обов'язкові вимоги для всіх видів туристичних послуг;
- місце і роль санітарних (медичних) формальностей для розвитку міжнародного туризму;
- види міжнародних туристичних організацій;
- напрямки діяльності СОТ.

*вміти:*

- визначати особливості взаємодії авіакомпаній і туристичних підприємств;
- аналізувати особливості та вимоги роботи з екскурсійними підприємствами (бюро) та музеями;
- охарактеризувати суть інформаційних технологій у туризмі, їх історичні етапи;
- розробляти туристичну програму обслуговування;
- аналізувати фактори впливу на рівень обслуговування клієнтів при купівлі турів;

- визначати підходи до визначення поняття «реклама» в теорії туризму та характерні риси рекламної діяльності;
- класифікувати розвиток анімації в туризмі;
- прогнозувати розвиток міжнародного туризму.

### 6. Обсяг і ознаки курсу

Найменування показників	Характеристика навчального курсу	
	денна форма навчання	заочна форма навчання
Освітня програма, спеціальність	Готельно-ресторанна справа, 241 справа	Готельно-ресторанна
Рік навчання / рік викладання	Другий / 2019-2020 н. р.	
Семестр вивчення	Третій	
нормативна/вибіркова	Вибіркова	
Кількість кредитів ЄКТС	4 кредити ЄКТС	
Загальний обсяг годин	120 год.	
Кількість годин навчальних занять	40 год.	
Лекційні заняття	20 год.	
Практичні заняття	20 год.	
Семінарські заняття	0 год.	
Лабораторні заняття	0 год.	
Самостійна та індивідуальна робота	80 год.	
Форма підсумкового контролю	Залік	

## **7. Пререквізити курсу**

**Міждисциплінарні зв'язки.** Навчальна дисципліна «Туроперейтинг» відповідно до структурно-логічної схеми викладення дисциплін, передбачених навчальними планами цього фаху, викладається після дисциплін вивчення «Організація екскурсійних послуг» та «Туристичне країнознавство».

## **8. Технічне й програмне забезпечення/обладнання**

Вивчення навчальної дисципліни «Туроперейтинг» потребує використання мультимедійного обладнання, об'єктно-модульного динамічного середовища навчання (MOODLE).

## **9. Політики курсу**

Академічна доброчесність. Очікується, що роботи студентів будуть їх оригінальними дослідженнями чи міркуваннями. Відсутність посилань на використані джерела, фабрикування джерел списування, втручання в роботу інших студентів становлять, але не обмежують приклади можливої академічної недоброчесності. Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі студента є підставою для її незарахування викладачем, незалежно від масштабів плагіату чи обману.

Відвідування занять. Очікується, що всі студенти відвідають усі лекції і практичні заняття курсу. Студенти мають інформувати викладача про неможливість відвідати заняття. У будь-якому випадку студенти зобов'язані дотримуватися термінів виконання усіх видів робіт, передбачених курсом.

Лекційні заняття. Структура кожного лекційного заняття поділяється на окремі питання, включає план та подальше його розкриття. Ефективність слухання курсу лекцій значною мірою залежить від активності та самостійності студента при підготовці до сприйняття лекційного матеріалу. Ця активність та самостійність повинні виявлятися не тільки у тому, щоб

конспектувати зміст лекцій, а головне у тому, щоб усвідомити необхідність вивчення лекційного доробку, що складає умову правильного сприйняття та засвоєння знань із туризму та готельно-ресторанної справи на підставі самопідготовки до наступної лекції, практичного заняття. Деякі питання, терміни, положення, які розглядаються на лекції і практичних заняттях, студент може недостатньо розуміти, що потребує додаткового ознайомлення з науковою літературою. Цей матеріал треба не тільки підібрати, але і спеціально помітити, щоб запитати про нього у лектора або з'ясувати самому за допомогою підручника, словників та енциклопедій.

Практичні заняття. До практичних занять викладач повідомляє:

- теми та запитання, які потребують вивчення;
- список літератури та інтернет-адреси інформаційних ресурсів, де можна знайти необхідний матеріал для підготовки питань практичних і самостійних робіт у повному обсязі;
- завдання самостійної роботи. Цей вид підготовки передбачає виступи на практичних заняттях або ж індивідуальні звітування про виконання на консультаціях викладача.

Самостійна робота. Більша частина змісту навчальної дисципліни виділяється на самостійне опрацювання. Самостійна робота повинна бути чітко спланована на увесь період навчання. Щоб зрозуміти матеріал, перше сприйняття розділу або параграфу повинно бути спрямовано на виділення в ньому головного, центральної думки. Важливо прослідкувати, як ця думка розвивається та обґрунтовується. Після цього навчальний матеріал розбивається на завершені за змістом частини й кожна частина поділяється на складові (виділяється головна частина думки). Конспектувати необхідно тільки після того, коли матеріал до кінця зрозумілий. Конспект повинен бути скороченим. Записувати рекомендується основну думку, а також невідомі способи обґрунтування, визначення, розкриття термінології та понять. В окремих випадках конспект може являти

собою тільки план та скорочені тези проробленого матеріалу. Стислий конспект є результатом напруженої розумової діяльності студента над змістом підручника. Пророблений та законспектований таким чином навчальний матеріал засвоюється найбільш повно та міцно. Конспектувати посібник та рекомендовану літературу доцільно у тому ж зошиті, у якому записані лекції. Це дозволяє співвіднести матеріали конспектування літератури та лекції, взаємно їх доповнити та систематизувати. Самоконтроль щодо виконання навчальних завдань забезпечує подолання труднощів, які можуть виникнути при цьому та є необхідною умовою успішної роботи студента.

Письмові роботи. Очікується, що студенти виконають декілька видів письмових робіт (есе, реферат, курсова робота).

Консультації. Якщо у студента виникають питання, то він завжди може звернутись із ними до викладача. Викладач призначає консультації, які потрібні для роз'яснення незрозумілих питань, для відпрацювання пропущених занять, для перевірки виконання самостійних завдань. А також студент може звернутись на кафедру за літературою, за методичними рекомендаціями та іншими навчальними матеріалами.

Література. Уся література, яку студенти не можуть знайти самостійно, буде надана викладачем виключно в освітніх цілях без права її передачі третім особам. Студенти заохочуються до використання також й іншої літератури та джерел, яких немає серед рекомендованих.

## **10. Схема курсу**

Тема 1. Сутність туристичного продукту, його складові, класифікація.

Тема 2. Специфіка роботи туроператора з постачальниками туристичних послуг.

Тема 3. Інформаційні технології туроперейтингу.

Тема 4. Документальне оформлення туристичного продукту.

Тема 5. Підготовка персоналу до реалізації турпродукту.

Тема 6. Просування та продаж туристичного продукту.

Тема 7. Обслуговування споживачів туристичного продукту.

Тема 8. Забезпечення безпеки і якості туристичного продукту.

Тема 9. Туристичні формальності.

Тема 10. Середовище міжнародного туроперейтингу і тенденції його розвитку.

## 11. Система оцінювання та вимоги

Розподіл балів за змістовими модулями

Поточний і модульний контроль (100 балів)			Сума
Модуль 1 (100 балів)			100
Поточний контроль	МКР	ІНДЗ	
50	40	10	

### Поточний контроль (50 балів)

Максимальна кількість балів, яку може отримати студент за результатами роботи на практичних заняттях складає 30 балів (за умови виконання всіх різновидів робіт, які передбачені планами практичних занять).

Максимальний бал оцінки поточної успішності студентів на навчальних заняттях – 12. Оцінювання на навчальних заняттях переводяться у 50-бальну систему за формулою:  $(\text{Сер. бал.} \times 0,05 + 0,4) \times 50$ .

Студент, знання, уміння і навички якого на навчальних заняттях за 12-бальною шкалою оцінено від 1 до 3 балів, вважається таким, що недостатньо підготувався до цих занять і має академічну заборгованість за результатами поточного



контролю. Студенту, який не виконав поточних домашніх завдань, не підготувався до навчальних занять, в журнал обліку роботи академічної групи ставиться 0 балів.

Поточну заборгованість, пов'язану з непередготовленістю або недостатньою передготовленістю до навчальних занять, студент повинен ліквідувати. За ліквідацію поточної заборгованості нараховуються бали середнього (4, 5, 6), достатнього (7, 8, 9) та високого рівня (10, 11, 12).

**Модульна контрольна робота (МКР) (40 балів)** складається з 4 завдань, кожне з яких оцінюється в 10 балів. За модульну контрольну роботу студент може отримати до 40 балів. При отриманні менше 40 балів модульна контрольна робота вважається не виконаною і студент отримує можливість її перездати.

**Індивідуальні науково-дослідні завдання (ІНДЗ) (10 балів)**

Оцінюється за наслідками перевірки ІНДЗ.

За ІНДЗ студент може отримати до 10 балів. При отриманні менше 6 балів ІНДЗ вважається не виконаним і студент отримує можливість його перездати.