

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

**«ТЕХНОЛОГІЯ І ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНОГО
ОБСЛУГОВУВАННЯ»**

Галузь знань	І «Транспорт та послуги»	
Шифр та назва спеціальності	ІЗ Туризм та рекреація	
Освітньо-професійна програма	туристичне обслуговування	
Освітній ступінь	фаховий молодший бакалавр	
Викладач	ПРИЛИПКО ОЛЕНА ВІКТОРІВНА спеціаліст вищої категорії, викладач-методист	
	Контактна інформація викладача	Email: elena3prilipko@gmail.com
	Робоче місце	Запоріжжя, вул. Університетська, 66 Б, каб.213
	Дистанційні заняття	meet.google.com/hap-pbxi-oic
	Консультації	за домовленістю з ініціативи здобувача освіти на платформі Google Meet
Статус дисципліни	основна дисципліна в межах спеціальності	
Форма навчання	денна	
Курс, семестр вивчення	3 курс, 5 семестр, 6 семестр	
Тривалість курсу, кількість кредитів	4 кредити ЄКТС / 120 годин	
Розподіл годин за видами занять	Всього: 120 годин, з них: аудиторні – 58 год (лекції – 28 , практичні – 30), самостійна робота – 62 год.	
Форма контролю	залік	
Дистанційна сторінка курсу в СЕЗН Moodle	https://epkmoodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=37	
Ресурсне забезпечення навчальної дисципліни		

ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

У разі успішного завершення курсу здобувач освіти набуває **програмні компетентності**:

Загальні компетентності

ЗК 3. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК 5. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 7. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

Компетентності визначені ВСП «Економіко-правничий фаховий коледж ЗНУ»:

ЗК9. Здатність діяти доброчесно, керуватися етичними нормами в особистій, навчальній та професійній діяльності, демонструвати нульову толерантність до корупції.

СК Компетентності визначені стандартом фахової перед вищої освіти:

СК 2. Здатність застосовувати знання теорії і практики туристичного бізнесу у професійній діяльності фахівця туристичного супроводу.

СК 4. Здатність проводити моніторинг ринку туристичних і рекреаційних послуг.

СК 5. Здатність створювати туристичний продукт, надавати туристично-рекреаційну послугу (перевезення, тимчасове розміщення, харчування; екскурсійне, рекреаційне, курортне, спортивне, розважальне та інше обслуговування).

СК 8. Здатність документально забезпечувати технологічні процеси туристично-рекреаційної діяльності та проводити їх економічні розрахунки.

СК 10. Здатність застосовувати організаційні й технологічні процеси суб'єкта туристично-

рекреаційної сфери.

СК 11. Здатність реалізовувати ефективні комунікації та навички взаємодії у професійній діяльності.

Компетентності визначені ВСП «Економіко-правничий фаховий коледж ЗНУ»:

СК 14. Здатність проектувати, організовувати та забезпечувати туристичні послуги з урахуванням потреб маломобільних груп населення, людей з інвалідністю, літніх мандрівників та сімей з дітьми.

Програмні результати навчання. Результати навчання визначені стандартом фахової передвищої освіти:

РН 3. Володіти державною та іноземною мовами у професійній діяльності.

РН 4. Розв'язувати типові спеціалізовані задачі у професійній діяльності.

РН 6. Аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал країн, регіонів щодо стану і перспектив розвитку туризму і рекреації.

РН 9. Брати участь у підготовці проєктів договорів туристичного, рекреаційного, екскурсійного, готельного обслуговування.

РН 10. Забезпечувати процес комплексного обслуговування клієнтів під час надання туристично-рекреаційних послуг та реалізації туристичного продукту.

Результати навчання визначені ВСП «Економіко-правничий фаховий коледж ЗНУ»:

РН 16 Знати і розуміти принципи академічної доброчесності та положення антикорупційного законодавства, застосовувати їх у навчальній та професійній діяльності, під час прийняття рішень відповідно до норм доброчесності;

МІЖДИСЦИПЛІНАРНІ ЗВ'ЯЗКИ

Основна дисципліна «Технологія і організація туристичного обслуговування» базується на загальному уявленні про сферу туризму, про функціонування міжнародної та національної туристичної політики у туристичній діяльності та отримання практичних навичок щодо створення і організації діяльності туристичних підприємств; інтегрує в собі знання освітніх компонентів: ОК2 «Українська мова (за професійним спрямуванням)», ОК7 «Права і свободи людини та громадянина в Україні», ОК9 «Безпека життєдіяльності фахівця з основами охорони праці», ОК18 «Основи інформатики в туристичній галузі» і забезпечує успішне засвоєння дисциплін ОК11 «Правове регулювання та підприємницьке право в Україні», ОК17 «Основи менеджменту та маркетингу в туризмі», ОК29 «Основи проєктної діяльності в туризмі».

ЗМІСТ ДИСЦИПЛІНИ

Розділ 1. Характеристика сутності організації туризму в Україні та на міжнародному рівні

Тема 1. Туристична діяльність в Україні. Поняття туризму як сфери економічної діяльності. Сегменти сфери туристичних послуг. Транспортний комплекс України. Готельна індустрія України. Ринок екскурсійних послуг.

Тема 2. Функції туризму та фактори, що впливають на розвиток туризму.

Тема 3. Державне регулювання туристичної діяльності в Україні. Правові основи туристичної діяльності.

Тема 4. Особливості ліцензування туроператорів в туристичній діяльності.

Тема 5. Стандартизація та сертифікація в сфері туристичної діяльності.

Тема 6. Міжнародне співробітництво в галузі туризму. Міжнародні акти, що регулюють туристичну діяльність. Міжнародні організації, які діють в галузі туризму

Тема 7. Туристичні формальності. Паспортні формальності. Візові формальності. Класифікація віз. Митні та валютні формальності. Санітарно-епідеміологічні формальності. Безпека в галузі туризму. Технологія страхування в туристичній діяльності.

Розділ 2. Організаційні засади створення і діяльності туристського підприємства. Теорія туристичного продукту. Туристський продукт, етапи створення, просування та реалізації в умовах розвитку індустрії туризму.

Тема 8. Туристське підприємство як суб'єкт господарювання.

Тема 9. Організаційні засади створення туристського підприємства.

Тема 10. Етапи створення туристичного продукту. Визначення турпродукту і туроперейтингу. .

Тема 11. Проектування туристичного продукту

Тема 12. Формування туристичного продукту.

Тема 13. Формування основного та додаткового набору послуг. Експериментальна перевірка туристичного продукту.

Тема 14. Етап управління збутом туристичного продукту.

Розділ 3. Технологія і організація роботи туристичних підприємств.

Тема 15. Поняття про технологію роботи підприємств і технологічні процеси.

Тема 16. Виробники та споживачі туристичних послуг. Основні вимоги до офісу й персоналу туристичного підприємства

Тема 17 Організація діяльності турагентів на ринку туристичних послуг.

Тема 18. Організація діяльності туроператорів на ринку туристичних послуг.

Розділ 4.

Організаційно-технологічні процеси процеси виробництва, надання та споживання туристських послуг підприємства туризму.

Тема 19. Технологія споживання туристичних послуг. Організація обслуговування клієнтів туристичної фірми. Технологія після продажного обслуговування

Тема 20. Документальне забезпечення процесу створення та реалізації туристичного продукту. Технологія ведення туристичної документації. Туристичний ваучер.

Тема 21 Організація співпраці туроператора з постачальниками туристичних послуг. Ідентифікація постачальників туристичних послуг. 21.1.Організація співпраці туроператора з готельним підприємством, підприємством харчування. Організація співпраці туроператора з екскурсійними компаніями, страховими компаніями

Тема 21.2. Організація співпраці туроператора транспортними перевізниками. Технологія співпраці туроператора та іноземних meet-компаній. Документи, що регламентують взаємовідносини туроператорів, турагентів і туристів. Документи по роботі з постачальниками туристичних послуг

Тема 22. Інформаційні технології в діяльності туристичних підприємств. Використання інформаційних технологій в туристичній діяльності. Технологія on- line бронювання турів. Прикладні програми по формуванню та реалізації туристичного продукту.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

5 семестр

ПОТОЧНІ КОНТРОЛЬНІ ЗАХОДИ (максимально 60 балів):

Поточний контроль (40 балів):

- робота на практичних заняттях – 28 б.
- ведення конспекту – 14 б.
- самостійна робота – 18 б.

Рубіжний контроль (20 балів):

Контрольні роботи: після теми 13 – 20 б.

6 семестр

ПОТОЧНІ КОНТРОЛЬНІ ЗАХОДИ (максимально 60 балів):

6 семестр Поточний контроль (40 балів):

- робота на практичних заняттях – 28 б.
- ведення конспекту – 14 б.
- самостійна робота – 18 б.

Рубіжний контроль (20 балів):

Контрольні роботи: після теми 22 – 20 б.

ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ 20 балів: складається із 30 варіантів тем

ПІДСУМКОВІ КОНТРОЛЬНІ ЗАХОДИ 20 балів: 5 семестр: Залік. Підсумкові тести залікова контрольна робота містить 50 тестових завдань за темою модуля по 0,4 бали за тест. Тестування проводиться в СЕЗН ЗНУ. 6 семестр: Екзамен: 1. Дворівневе тестування: відповідь на тестові питання (Кількість питань: тести 1 рівня – 30 шт., по 0,2 балів; тести 2 рівня – 20 шт. по 0,3 балів) – 12 балів; 2. Практичне завдання - 8 балів. Тестування проводиться в СЕЗН Moodle.

НЕФОРМАЛЬНА ОСВІТА реалізується під час виконання одного із індивідуальних завдань шляхом проходження онлайн-курсу на спеціалізованій освітній платформі «Академія NTO.UA» e-Learning курси:

1. «Основи туризму»: системне розуміння структури ринку, видів туризму та факторів попиту.

Посилання: <https://academy.nto.ua/tourism-basics>

2. «Доступність у сфері туризму і гостинності»: курс про організацію інклюзивного сервісу та безбар'єрного обслуговування мандрівників.

Посилання: <https://academy.nto.ua/accessible-tourism>

Неформальна освіта є альтернативою індивідуальному завданню та оцінюється у 20 балів. Підсумкова оцінка залежить від рівня прогресу: 100-80% - 20 балів, 79-60 % - 15 балів, 59-40 % - 10 балів, 39- 20 % - 5 балів.