

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЗАПОРІЗЬКА ПОЛІТЕХНІКА»

Кафедра Туристичного, готельного та ресторанного бізнесу

(найменування кафедри)



ЗАПОРІЗЬКА ПОЛІТЕХНІКА
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ



СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Туроперейтинг

(назва навчальної дисципліни)

Освітня програма: Туризмознавство
(назва освітньої програми)

Спеціальність: 242 Туризм
(найменування спеціальності)

Галузь знань: 24 Сфера обслуговування
(найменування галузі знань)

Ступінь вищої освіти: Перший (бакалаврський) рівень
(назва ступеня вищої освіти)

Викладач: д.е.н., професор ШЕЛЕМЕТЬСВА ТЕТЯНА ВЯЧЕСЛАВІВНА

Викладач: д.п.н., професор ВІНДЮК АНДРІЙ ВАЛЕРІЙОВИЧ

1. Загальна інформація

| | |
|---|--|
| Назва дисципліни | Туроперейтинг Обов'язкова |
| Рівень вищої освіти | Перший (бакалаврський) рівень |
| Викладач | Шелеметьєва Тетяна Вячеславівна, доктор економічних наук, професор, професор кафедри туристичного, готельного та ресторанного бізнесу Віндюк Андрій Валерійович, доктор педагогічних наук, професор, професор кафедри ТГРБ |
| Контактна інформація викладача | (061) 7698403, (роб.), (локальний) 403, ауд. 385-А (IV корп.) 097 357 28 14 (моб./Viber), vindykktgg@gmail.com |
| Час і місце проведення навчальної дисципліни | згідно до розкладу занять - https://zp.edu.ua/node/7904 дистанційне навчання - https://moodle.zp.edu.ua/ відеоконференції на платформі Zoom (особиста або колективна) - ідентифікатор 666 200 2354. Код доступу 1963. (https://us04web.zoom.us/j/6662002354) |
| Обсяг дисципліни | Кількість годин - 120, кредитів – 4 кредити ЕКТС, розподіл годин: лекції - 10, практичні - 30, самостійна робота - 80, вид контролю – екзамен, |
| Консультації | <i>Згідно з графіком консультацій</i> - https://zp.edu.ua/rozklad-zanyat-ta-konsultacyi-3 Консультативна допомога студенту надається у таких формах: - особиста зустріч викладача і студента за графіком консультацій https://zp.edu.ua/node/7904 (не менш ніж 2 рази по 2 години на тиждень або за попередньою домовленістю); - відеоконференція на платформі zoom (особиста або колективна) ідентифікатор 666 200 2354. Код доступу 1963; - листування за допомогою електронної пошти vindykktgg@gmail.com (у форматі 24/7 кожного дня); - відеозустріч, аудіоспілкування або повідомлення у сервісі Viber (за графіком консультацій викладача); - спілкування по телефону (з 10.00 до 12.00 кожен день крім вихідних та святкових днів). |

2. Постреквізити навчальної дисципліни

Дисципліна «Туроперейтинг» викладається після вивчення дисципліни «Технологія туристичної діяльності». Здобуті здобувачем вищої освіти знання при вивченні дисципліни «Туроперейтинг» є обов'язковими для таких складових подальшого навчання: дисципліни «Міжнародний туризм», «Організація підприємницької діяльності», «Економіка туризму», виробнича, переддипломна практики, кваліфікаційна робота, атестація.

3. Характеристика навчальної дисципліни

Дисципліна передбачає набуття студентами сучасних теоретичних знань та практичних навичок зі створення дієвої системи взаємодії між всіма суб'єктами туристичного ринку: туроператорів, турагентів підприємств-виробників туристичних послуг з метою створення та реалізації програм туристичного обслуговування.

Загальні компетенції:

ЗК04 – Здатність до абстрактного, критичного мислення, аналізу, синтезу та встановлення взаємозв'язків між явищами та процесами.

ЗК06 – Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел із використанням новітніх інформаційних технологій.

ЗК07 – Здатність працювати в міжнародному контексті.

ЗК08 – Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій.

ЗК13 – Здатність планувати та управляти часом.

Спеціальні компетенції:

СК05 – Розуміння сучасних тенденцій і регіональних пріоритетів розвитку туризму в цілому та окремих його форм і видів.

СК08 – Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем.

СК11 – Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку.

СК13 – Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації.

СК16 – Здатність працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом туристичного бізнесу.

Програмні результати навчання:

ПРН06 – Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.

ПРН09 – Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

ПРН13 – Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей.

ПРН16 – Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.

ПРН20 – Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання.

ПРН22 – Професійно виконувати завдання в невизначених та екстремальних ситуаціях.

4. Мета та завдання вивчення навчальної дисципліни

Метою вивчення дисципліни «Туроперейтинг» є набуття знань та системного мислення щодо організації туроператорського бізнесу, навичок взаємодії суб'єктів туристичного ринку з метою створення якісного турпаketу, схеми його просування та реалізації; оволодіння правилами формування програм туристичного обслуговування, документального забезпечення процесів створення, комплектування, реалізації турів; організації обслуговування туристів.

Завдання: викласти теоретичні основи та методологічні особливості формування пакетних та індивідуальних програм туристичного обслуговування з використанням ресурсного потенціалу дестинації, (регіону, району, країни; сформува ти уявлення про сучасний стан розвитку туроперейтингу; основи взаємодії між всіма учасниками туристичного ринку; ознайомити з нормативно-правовим забезпеченням співпраці; формувати практичні навички. з моделювання програм туристичного обслуговування за різною метою подорожей, типом клієнтури, наявних туристичних атракцій та визначення мотивації подорожей та удосконалення процесів надання туристичних послуг в пакетних турах, тощо.

5. Зміст та складові навчальної дисципліни

| Тема | Вид заняття | Кількість годин | Розподіл балів |
|--|------------------------------------|-----------------|----------------|
| Тема 1. Основи туроперейтингу. Туроперейтинг та агентський бізнес в туризмі | Лекція, Практичне Самостійне | 2 4 16 | 10 |
| Тема 2. Типологія створення туристичного продукту та формування його асортименту. Правила формування програм перебування туристів. | Лекція, Практичне Самостійне | 2 6 | 10 |
| Тема 3. Організація обслуговування клієнтів в туристичному агентстві | Лекція, Практичне Самостійне | 2 4 16 | 10 |
| Тема 4. Рецептний туроперейтинг. Ініціативний туроперейтинг | Лекція, Практичне Самостійне | 2 8 16 | 10 |

| | | | |
|--|------------------------------------|--------------|-----------|
| Тема 5. Організація туристичних подорожей туроператором | Лекція, Практичне Самостійне | 2 8 16 | 10 |
| Поточний контроль | Змістовні модулі | 120 | 50 |
| Самостійне (індивідуальне) завдання | - | - | 20 |
| Підсумковий контроль | Екзамен | - | 30 |

6. Самостійна робота

Сучасна освіта будується, насамперед, на формування у майбутніх спеціалістів у сфері готельно-ресторанної справи необхідних компетентностей, серед яких важливою є здатність до самостійної роботи, тому, під час вивчення курсу «Туроперейтинг» поряд з аудиторними заняттями підвищена увага приділяється організації і проведенню самостійної роботи.

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної роботи становить: денна форма – 1:2; заочна – 1:11. Тижневих годин (денна форма) – 4.

Під час вивчення дисципліни «Туроперейтинг» виокремлено наступні види самостійного навчання студента: 1) підготовка до практичних занять, виконання окремих або комплексних завдань; 2) відпрацювання тем лекцій і практичних занять, виконання практичних робіт; 3) підготовка рефератів, презентація результатів власних досліджень; 4) виконання індивідуального завдання; 5) підготовка до рубіжного (модульного) контролю та підсумкового контролю (екзамен); 6) робота з інформаційними джерелами; 7) отримання навичок в системі неформальної освіти.

Самостійна робота студентів є основним засобом оволодіння навчальним матеріалом у вільний від аудиторних навчальних занять час, що регламентується робочим навчальним планом. Самостійна робота здобувачів сприяє досягненню програмних результатів навчання.

Завдання до самостійної роботи мають унеможливити механічне заучування студентами фактичного матеріалу або поверхове знайомство з явищами та процесами. Для отримання позитивної оцінки студент повинен продемонструвати володіння певним обсягом знань, уміти розв'язувати певні окремі елементи (метод декомпозиції наукових цілей) наукових проблем, аналізувати та систематизувати дані, знаходити оригінальні рішення на підставі самостійно здобутої інформації, формулювати й відстоювати власну точку зору. Йдеться про самостійне опрацювання навчальної, наукової та довідкової літератури. Рекомендованим елементом цієї роботи є ведення записів (допускається й електронний варіант або презентація). Такий підхід сприяє кращому засвоєнню фактичного матеріалу, дає можливість зберегти його в зручному для використання вигляді. Рівень виконання студентом самостійної роботи враховується при виставленні підсумкової оцінки за змістовими модулями навчальної дисципліни.

Під час самостійного опрацювання тем за змістовними модулями здобувачам вищої освіти рекомендовано опанувати навички неформальної освіти на сучасних освітніх платформах, участь в вебінарах з тематики курсу.

7. Індивідуальні завдання

Індивідуальні завдання не передбачено навчальним планом.

В умовах дії обставин непоборної сили індивідуальні завдання є однією із форм організації навчання у НУ «Запорізька політехніка», яка має на меті диверсифікацію засобів забезпечення якості освіти – поглиблення, узагальнення та закріплення знань, які здобувачі одержують в процесі навчання, та застосування цих знань на практиці після закінчення дії вказаних обставин.

Індивідуальне завдання виконується за темою «Розробка туру за маршрутом Запоріжжя - ___ - Запоріжжя» (обласний центр України за вибором).

Студенти заочного відділення виконують контрольну роботу (<https://moodle.zp.edu.ua/course/view.php?id=588>).

8. Система та критерії оцінювання курсу

Згідно з діючою в університеті системою комплексної діагностики знань студентів, з метою стимулювання планомірної та систематичної навчальної роботи, оцінка знань студентів здійснюється за 100-бальною системою.

Форми контролю знань студентів:

- поточний;
- рубіжний;
- підсумковий (екзамен).

Позитивною вважається оцінка від 60 до 100 балів. Поточний контроль знань студентів протягом одного семестру включає оцінку за роботу на лекційних, практичних заняттях та самостійну роботу.

КРИТЕРІЇ ПОТОЧНОЇ ОЦІНКИ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ.

Робота на практичних заняттях: робота студента на занятті оцінюється в 10 балів (max).

Критерії оцінки (поточний контроль)

| Бали | Критерії оцінки |
|------|---|
| 10-9 | В повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів або письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та завдань, активний, часто виступає і часто задає питання; активно, дуже добре працює в парі/групі/команді. |
| 7-8 | В повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів або письмових відповідей, розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, активний, часто виступає і часто задає питання. |
| 5-6 | Володіє навчальним матеріалом, виконує більшість завдань практичних занять і домашньої/самостійної роботи іноді виступає і задає питання; добре працює в парі/групі/команді. |
| 4-3 | Частково володіє навчальним матеріалом, іноді виконує завдання практичних занять; іноколи виступає і задає питання; не дуже добре працює в парі/групі/команді. |
| 2 | Не володіє навчальним матеріалом, іноді виконує завдання практичних занять; іноколи виступає і задає питання; не дуже добре працює в парі/групі/команді. |
| 1 | Зовсім не виконує завдання практичних занять, іноколи виступає і задає питання; не дуже добре працює в парі/групі/команді. |

Рубіжний контроль здійснюється за підсумками змістовних модулів

Підсумковий контроль здійснюється у формі екзамену, є обов'язковою формою контролю навчальних досягнень здобувача вищої освіти, (30 балів максимум).

Кожен здобувач заочної форми навчання виконує контрольну роботу за варіантом, необхідно розглянути два питання. Контрольна робота оцінюється в 70 балів (максимум). Після перевірки викладачем письмової контрольної роботи та її захисту, викладач допускає здобувача до екзамену.

Критерій оцінки на екзамені:

Два питання потребують змістовної відповіді, кожна з них розкриває сутність того чи іншого поняття або теоретичного положення (оцінюється від 0 до 15 балів за кожне питання).

11-15 балів отримують студенти, які повністю розкрили сутність поняття, дали його чітке визначення або проаналізували і зробили висновок з конкретного теоретичного положення.

7-10 бала отримують студенти, які правильно, але не повністю дали визначення поняття або поверхово проаналізували і зробили висновок з теоретичного положення.

4-6 бала отримують студенти, які правильно, але лише частково визначили те чи інше поняття або частково проаналізували і зробили висновок з теоретичного положення.

1-3 бала отримують студенти, які частково і поверхово визначили те чи інше поняття або сформулювали висновок з теоретичного положення, допустивши неточності та помилки.

Під час дистанційного навчання студенту пропонується виконання завдань за весь курс навчання в системі дистанційного навчання університету.

Під час поточного контролю передбачена можливість зарахування результатів неформального навчання в галузі туропереїтингу, що підтверджуються іменним сертифікатом або іншим документом.

Критерії оцінки контрольної роботи для студентів заочної форми навчання

| Контрольна робота (захист) | Критерії оцінки |
|----------------------------|---|
| 56-70 | В повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних відповідей і обговорення, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань й завдань, використовуючи при цьому обов'язкову й додаткову літературу. Використано теоретичну базу і враховано вітчизняний та міжнародний досвід. Продемонстровано набуття загальних та спеціальних компетентностей. Робота має цілісний характер. |
| 41-56 | Достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано викладає під час усного виступу, відповідей. Взагалі, розкриває зміст теоретичних питань та завдань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу. Здобувач має власну думку щодо тематики. При викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки. Обмежена кількість наукових джерел. |
| 31-40 | В цілому, володіє навчальним матеріалом викладає його основний зміст під час усного виступу та відповідей на запитання, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування, аргументації думки і висловлювань, без використання необхідної літератури допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки. Робота має відхилення від стандартів оформлення та помилки. |
| 21-30 | Не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усного виступу. Відповіді на запитання загальні, короткі, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності. Робота оформлена вільним стилем без врахування вимог стандартів. |
| 11-20 | Частково володіє навчальним матеріалом не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час доповіді. Відповіді на питання відсутні або поверхневі, допускає при цьому суттєві помилки. Зміст тексту роботи не розкриває тему. |
| 1-10 | Не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє змісту теоретичних питань та практичних завдань. |

Таблиця набору балів за вивчення дисципліни

| Поточний контроль | | | | | Самост. ндивід. завдання | Екзамен | Сума |
|---------------------|----|----|----------------------|----|--------------------------|---------|------|
| Змістовий модуль №1 | | | Змістовий модуль № 2 | | | | |
| Т1 | Т2 | Т3 | Т4 | Т5 | | | |
| 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 20 | 30 | 100 |

Т1, Т2 ... Т5 – теми.

9. Інформаційне забезпечення курсу

1. Михайліченко Г.І. Туропереїтинг : підручник. Київ :Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2018. 304 с.
2. Галасюк С.С., Нездоймінов С.Г. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності: навчальний посібник. К.: ЦУЛ, 2019. 178 с.
3. Мальська М.П. Економіка туризму. Теорія та практика: підручник. Київ : ЦУЛ, 2019. 344 с.
4. Організація туризму: підручник / за заг. ред. В. Я. Брича. Тернопіль : ТНЕУ, 2017. 448 с.
5. Баєв В.В. Основи туропереїтингу: навч. посіб. Київ : ДП Видавничий дім «Персонал», 2016. 156 с.
6. Мальська М.П. Організація та планування діяльності туристичних підприємств: навчальний посібник. К.: ЦУЛ, 2017. 248 с.

10. Політика курсу

Політика відвідування аудиторних занять (особиста присутність студента). Відвідування занять є обов'язковим компонентом в системі вивчення курсу, набуття загальних та фахових компетентностей (відвідування лекцій та практичних занять). Самостійну роботу студент виконує у системі дистанційного навчання (<https://moodle.zp.edu.ua/>). За об'єктивних причин (напр., лікарняні, стажування, мобільність, індивідуальний графік, інше) аудиторні види занять і завдань також можуть бути трансформовані в систему дистанційного навчання (сервіс moodle).

Політика дедлайнів. Студент зобов'язаний дотримуватись крайніх термінів (дата для аудиторних видів робіт або час в системі дистанційного навчання), до яких має бути виконано певне завдання. За наявності поважних причин (відповідно до інформації, яку надано деканатом) студент має право на складання індивідуального графіку вивчення окремих тем дисципліни.

Політика академічної доброчесності. Дотримання академічної доброчесності здобувачами освіти передбачає: самостійне виконання навчальних завдань, завдань поточного та підсумкового контролю результатів навчання (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей); посилання на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; дотримання норм законодавства про авторське право та суміжні права; надання достовірної інформації про результати власної (наукової, творчої) діяльності, використанні методики досліджень і джерела інформації; використання достовірної інформації з офіційних джерел у проектних завданнях.

Політика дотримання прав та обов'язків студентів. Права і обов'язки студентів відображено у Положенні про організацію освітнього процесу в НУ «Запорізька політехніка» (https://zp.edu.ua/uploads/dept_nm/Nakaz_N507_vid_10.12.21.pdf).

Політика конфіденційності та захисту персональних даних. Обмін персональними даними між викладачем і студентом в межах вивчення дисципліни, їх використання відбувається на основі закону України «Про захист персональних даних. Стаття 10, п. 3 «Використання персональних даних працівниками суб'єктів відносин, пов'язаних з персональними даними, повинно здійснюватися лише відповідно до їхніх професійних чи службових або трудових обов'язків. Ці працівники зобов'язані не допускати розголошення у будь-який спосіб персональних даних, які їм було довірено або які стали відомі у зв'язку з виконанням професійних чи службових або трудових обов'язків, крім випадків, передбачених законом. Таке зобов'язання чинне після припинення ними діяльності, пов'язаної з персональними даними, крім випадків, установлених законом» (<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text>).

Передбачається перерахування результатів навчання отриманих у неформальній освіті у випадках, якщо здобувач прослухав аналогічний курс (або його частину) у будь-якому університеті України або Європи, був учасником міжнародних проектів, був слухачем курсів з готельної анімації на дистанційних платформах тощо, за умов підтвердження (сертифікат з зазначення обсягу кредитів, сертифікат участі, грамота учасника конференції, сертифікат за призове місце у конкурсі тощо).