**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**«Тренінг курс «Сам собі турагент»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Ступінь освіти** | Бакалавр |
| **Освітня програма** | Всі спеціальності, окрім 242 Туризм |
| **Тривалість викладання** | 5-й семестр |
| **Заняття:** | 3 години на тиждень |
| Лекції | 2 години на тиждень |
| Практичні | 1 години на тиждень |
| **Мова викладання** | Українська |

**Сторінка курсу в СДО НТУ «ДП»:** <https://do.nmu.org.ua/course/view.php?id=4794>

**Консультації:** за окремим розкладом, погодженим зі здобувачами вищої освіти

**Онлайн-консультації:** Microsoft Teams – команда «Тренінг-курс «Сам собі турагент»

**Інформація про викладачів:**

|  |  |
| --- | --- |
| **F:\ЄДЕБО документи\фото я укрупн.jpg** | **Інформація про викладача:**  **Бєлобородова Марія Валеріївна**  Доцент кафедри туризму та економіки підприємства, професор, кандидат економічних наук  **Персональна сторінка**  <https://ep.nmu.org.ua/ua/teachers/beloborodova.php>  **E-mail:**[Bieloborodova.M.V@nmu.one](mailto:Bieloborodova.M.V@nmu.one) |

**1. Анотація до курсу**

Масовий туризм перетворився на дуже важливу й прибуткову галузь народного господарства багатьох країн світу. Туризм є однією з найприбутковіших галузей світової економіки, а також посідає перше місце серед галузей світового господарського комплексу за обсягом експорту товарів і послуг. Туризм і подорожі увійшли до числа першочергових потреб людини. Основу туристичної діяльності складають фірми та організації, які реалізують та надають туристичні послуги.

Деякі туристи переконані в тому, що подорожувати самостійно не тільки набагато цікавіше, але і набагато економніше. Для того, щоб про подорож була правильно організована та залишилися тільки позитивні враження обирайте дисципліну **«Тренінг-курс Сам собі турагент»** у якості вибіркової дисципліни для формування індивідуальної освітньої траєкторії. Розуміння принципів і процесів формування та організації роботи суб’єкта туристичного бізнесу та його підсистем дозволить вам представити себе у ролі власника туристичного бізнесу.

На заняттях ми сконцентруємося на тому як самому організувати подорож, як використовувати інформаційні та комунікативні технології з бронювання та купівлі квитків, готелів, екскурсій, авто; сфокусуємося на процесах організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного); розробці, просуванні, реалізації та організації споживання туристичного продукту; принципах і процесах формування та організації роботи суб’єкта туристичного бізнесу та його підсистем; забезпеченні безпеки туристів у звичайних та складних форс-мажорних обставинах.

**2.  Мета та завдання навчальної дисципліни**

**Мета дисципліни** «Тренінг-курс «Сам собі турагент» – поглиблення та засвоєння майбутніми фахівцями особливостей створення туристичного продукту туристичними підприємствами, про його просування і збут з удосконаленням якості та технологій продажу; базові уявлення про туристичну подорож як комплексний туристичний продукт туристичного підприємства, де сконцентровані результати закладів готельної, ресторанної сфери, культури та розваг, транспортні організації; програми обслуговування, страхування туристів; роботу з туристичними документами в рамках процесу комплектації туристичної подорожі.

**Завдання курсу** полягає у: формуванні системи теоретичних знань та прикладних вмінь і навичок щодо методологічного апарату технології туроперейтингу для вирішення конкретних завдань, що виникають у сфері туристської індустрії при розробці або просуванні нового туристичного продукту, розробці власної туристичної подорожі, заснуванні власного туристичного бізнесу, управлінні туристичними підприємствами або використанні послуг, що вони надають.

1. **Результати навчання:**

‑ сформувати сучасні уявлення про принципи створення власного туристичного продукту;

‑ сформувати базові уявлення про туристичну подорож як комплексний туристичний продукт, де сконцентровані результати закладів готельної, ресторанної сфери, культури та розваг, транспортні організації;

‑ виробити здатність застосовувати на практиці знання з організації програми обслуговування, страхування, роботи з туристичними документами в рамках процесу комплектації туристичної подорожі;

‑ сформувати знання й вміння застосовувати на практиці принципів організації туристичних формальностей для забезпечення основних прав та безпеки подорожі;

‑ виробити здатність планувати, формувати, просувати і реалізувати (збувати) туристичний продукт.

**4. Структура курсу**

|  |
| --- |
| ЛЕКЦІЙНІ ЗАНЯТТЯ |
| 1. Види туризму: як обрати найцікавіше? |
| 2. Туристичний продукт або з чого складається подорож. |
| 3. Особливості бронювання житла |
| 4. Авіатранспорт: бронювання квитків, вартість, знижки |
| 5. Подорож автомобілем: перетин кордону, страхування, road assistance |
| 6. Організація харчування та проживання у туризмі. |
| 7. Екскурсії або як показати визначні пам'ятки. |
| 8. Розрахунок вартості подорожі |
| 9. Подорожні несподіванки: безпека, страхування, відшкодування шкоди |
| 10. Технічне забезпечення подорожей |
| ПРАКТИЧНІ ЗАНЯТТЯ |
| 1. Класифікація туризму, відмінності масових та індивідуальних подорожей, види туризму: подієвий, культурний, гастрономічний, промисловий, релігійний, освітній, MICE. |
| 2. Поняття туристичного продукту та його особливості; споживчі властивості та якості туристичного продукту; етапи розробки, життєвий цикл та якість туристичного продукту. |
| 3. Планування, організація та просування турпродукту; системи резервування та бронювання; використання інформаційних технологій. |
| 4. Особливості паспортних, візових, митних, валютних та медико-санітарних формальностей; права та обов'язки туристів та екскурсантів. Страхування у туризмі сутність та основні поняття страхування; основні системи страхування; види туристичного страхування; договір із страховими компаніями. |
| 5. Засоби розміщення туристів та їх особливості; готелі як основний вид розміщення туристів, їх типи; послуги, що надаються готелями; що таке готельний ланцюг; системи бронювання готелів Особливості та режим харчування туриста; класифікація ресторанів та вимоги до них; поняття ресторанних ланцюгів; особливості харчування під час транспортного обслуговування; взаємодія туристичних підприємств із підприємствами харчування. Порядок бронювання в режимі он-лайн. |
| 6. Повітряний транспорт; водний транспорт; наземний транспорт та його різноманітність; взаємодія туристичних підприємств та транспортних організацій. Бронювання та купівля квитків. Бронювання авто. |
| 7. Види та особливості пам’яток; екскурсія як вид туристичної діяльності; особливості проведення та організації екскурсій; алгоритм створення нової екскурсії; вимоги до екскурсійних гідів. Порядок бронювання екскурсій в режимі он-лайн. |
| 8. Туризм як галузь економіки; поняття та види менеджменту в туризмі, його функції; аналіз стану туристичного підприємства. Основи фінансового обліку та звітності у туризмі; алгоритм розрахунку основних показників; особливості податкового обліку; як не допустити банкрутства. |

**4. Технічне обладнання та/або програмне забезпечення**

На лекційних заняттях обов’язково мати з собою ґаджети зі стільниковим інтернетом.

Активований акаунт університетської пошти на Microsoft Office 365.

Перевірений доступ з ПК чи мобільного ґаджету до за стосунків Microsoft Office: Teams, Moodle.

Інстальований на ПК та мобільних ґаджетах пакет програм Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint).

1. **Система оцінювання та вимоги**

6.1. Навчальні досягнення здобувачів вищої освіти за результатами вивчення курсу оцінюватимуться за шкалою, що наведена нижче:

|  |  |
| --- | --- |
| Рейтингова шкала | Інституційна шкала |
| 90 – 100 | відмінно |
| 75-89 | добре |
| 60-74 | задовільно |
| 0-59 | незадовільно |

6.2. Здобувач вищої освіти може отримати підсумкову оцінку з дисципліни на підставі поточного оцінювання знань за умови, якщо набрана кількість балів з поточного тестування та самостійної роботи складатиме не менше 60 балів. Незалежно від результатів поточного контролю кожен студент має право виконувати підсумкову комплексну контрольну роботу за дисципліною, яка містить завдання, що охоплюють дисциплінарні результати навчання.

Поточна успішність складається з успішності за один колоквіуми (який максимально оцінюється у 50 балів) та оцінок за роботу на семінарських/практичних заняттях (оцінюється 7 занять, участь у занятті максимально може принести здобувачу вищої освіти 50 балів (1 – 20 балів; 6 – 5 балів). Отримані бали за колоквіуми та семінарські/практичні заняття додаються і є підсумковою оцінкою за вивчення навчальної дисципліни. Максимально за поточною успішністю здобувач вищої освіти може набрати 100 балів.

|  |  |
| --- | --- |
| **Підсумкове оцінювання (якщо здобувач вищої освіти набрав менше 60 балів та/або прагне поліпшити оцінку)** | Підсумковий контроль за дисципліною відбувається письмово шляхом надання відповідей на питання у формі тестів, відкритих питань.  Кількість балів за кожне питання наведена у екзаменаційних білетах. Відповіді на питання оцінюються шляхом співставлення з еталонними відповідями.  Максимальна кількість балів за підсумкову контрольну роботу: 100 |
| **Практичні заняття** | Подані у п.4 завдання практичних занять максимально оцінюються у 50 балів 7 занять (1 – 20 балів; 6 – 5 балів). |
| **Колоквіуми** | Охоплюють матеріали лекцій та практичних занять. Відбуваються письмово шляхом надання відповідей на питання у формі тестів, відкритих питань.  Кількість балів за кожне питання наведена у екзаменаційних білетах. Відповіді на питання оцінюються шляхом співставлення з еталонними відповідями.  Максимально оцінюються у 50 балів. |

6.3. Критерії оцінювання ***тестів та відкритих письмових та усних контрольних питань***:

1 правильна відповідь тесту оцінюється у 1 бал.

Відкрите питання – 1 правильна відповідь оцінюється в 5 балів, причому:

5 балів – відповідність еталону, наведення прикладів, доповнення еталону інформацією з додаткової літератури з посиланням на неї, правильна мова викладення матеріалу.

4 бали – відповідність еталону, правильна мова викладення матеріалу.

3 бали – відповідність еталону, помилки в граматиці та/або орфографії, мовленні.

2 бали – зміст відповіді має стосунок до предмету запитання, проте не відповідає еталону, містить суттєві граматичні, орфографічні, мовленнєві помилки, які ускладнюють розуміння відповіді або викривляють зміст повідомлення.

1 бал – наявність відповіді, яка не відповідає еталону, та/або не має стосунку до предмету запитання, містить суттєві граматичні, орфографічні, мовленнєві помилки, які ускладнюють розуміння тексту або викривляють зміст повідомлення.

6.4. Критерії оцінювання ***дебатів та дискусій***:

5 балів: активна участь у дебатах, дискусії (виступи, коментарі, активне слухання), володіння навчальним матеріалом, наведення аргументованих відповідей із посиланням на джерела.

4 бали: активна участь у дебатах, дискусії (виступи, коментарі, активне слухання), володіння навчальним матеріалом з незначними помилками за сутністю обговорюваних питань.

3 бали: активна участь у дискусії (виступи, коментарі, активне слухання) без достатнього володіння навчальним матеріалом, що має стосунок до теми обговорення.

2 бали: залученість до дискусії викладачем, неуважність, відсутність достатніх знань про предмет обговорення.

1 бал: залученість до дискусії викладачем, небажання брати участь в дискусії, відсутність достатніх знань про предмет обговорення.

6.5. Критерії оцінювання ***есе*** (індивідуального письмового самостійного завдання невеликого обсягу – від 2 до 4 аркушів А4, виконаного у вільному стилі, що відображає власні погляди автора на проблему або питання):

5 балів: наявність заголовку, вступу, однієї-двох тез та аргументів на їхню користь, логічного взаємозв’язку між тезою та аргументами, правильна мова викладення, наявність висновку, дотримання встановленого обсягу.

4 бали: наявність заголовку, вступу, однієї-двох тез та аргументів на їхню користь, незначні помилки логічного характеру між наведеною тезою та аргументами, незначні помилки у мові викладення, наявність висновку, дотримання встановленого обсягу.

3 бали: відсутність одного з обов’язкових структурних елементів есе (заголовку, вступу, однієї-двох тез та аргументів, висновку), наявність орфографічних та/або граматичних помилок або недотримання встановленого обсягу.

2 бали: відсутність одного з обов’язкових структурних елементів есе (заголовку, вступу, однієї-двох тез та аргументів, висновку), відсутність переконливих аргументів на користь тези, значна кількість орфографічних та/або граматичних помилок та/або недотримання встановленого обсягу.

1 бал: неструктурованість роботи, недотримання встановленого обсягу, велика кількість орфографічних та/або граматичних помилок, відсутність переконливих аргументів на користь тези.

**7. Політика курсу**

**7.1. Політика щодо академічної доброчесності.** Академічна доброчесність здобувачів вищої освіти є важливою умовою для опанування результатами навчання за дисципліною і отримання задовільної оцінки з поточного та підсумкового контролів. Академічна доброчесність базується на засудженні практик списування (виконання письмових робіт із залученням зовнішніх джерел інформації, крім дозволених для використання), плагіату (відтворення опублікованих текстів інших авторів без зазначення авторства), фабрикації (вигадування даних чи фактів) що можуть використовуватися в освітньому процесі. Політика щодо академічної доброчесності регламентується положенням «Положення про систему запобігання та виявлення плагіату у Національному технічному університеті «Дніпровська політехніка». <http://www.nmu.org.ua/ua/content/activity/us_documents/System_of_prevention_and_detection_of_plagiarism.pdf>.

У разі порушення здобувачем вищої освіти академічної доброчесності (списування, плагіат, фабрикація), робота оцінюється незадовільно та має бути виконана повторно. При цьому викладач залишає за собою право змінити тему завдання.

**7.2.Комунікаційна політика.**

Здобувачі вищої освіти повинні мати активовану університетську пошту.

Обов’язком здобувача вищої освіти є перевірка один раз на тиждень (щонеділі) поштової скриньки на Office 365 та відвідування групи дисципліни у Microsoft Teams.

Рекомендуємо створити профілі та підписатися на сторінки кафедри туризму та економіки підприємства у Facebook, Instagram.

Протягом тижнів самостійної роботи обов’язком здобувача вищої освіти є робота у рамках дисципліни дистанційно у додатку Microsoft Moodle ([www.do.nmu.org.ua](http://www.do.nmu.org.ua) ).

Усі письмові запитання до викладача стосовно дисципліни мають надсилатися на університетську електронну пошту або до групи в Teams.

**7.3. Політика щодо перескладання.**

Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

**7.4. Відвідування занять.**

Для здобувачів вищої освіти денної форми відвідування занять є обов’язковим.

Поважними причинами для неявки на заняття є хвороба, участь в університетських заходах, відрядження, які необхідно підтверджувати документами у разі тривалої (два тижні) відсутності.

Про відсутність на занятті та причини відсутності здобувач вищої освіти має повідомити викладача або особисто, або через старосту.

Якщо здобувач вищої освіти захворів, ми рекомендуємо залишатися вдома і навчатися за допомогою дистанційної платформи.

Здобувачу вищої освіти, чий стан здоров’я є незадовільним і може вплинути на здоров’я інших здобувачів вищої освіти, буде пропонуватися залишити заняття (така відсутність вважатиметься пропуском з причини хвороби).

Оцінки неможливо отримати під час консультацій або інших додаткових годин спілкування з викладачем. За об’єктивних причин (наприклад, міжнародна мобільність) навчання може відбуватись дистанційно - в онлайн-формі, за погодженням з викладачем.

**7.5. Політика щодо оскарження оцінювання**. Якщо здобувач вищої освіти не згоден з оцінюванням його знань він може оскаржити виставлену викладачем оцінку у встановленому порядку.

**7.6. Бонуси.** Здобувачі вищої освіти, які регулярно відвідували лекції (мають не більше двох пропусків без поважних причин) та мають написаний конспект лекцій отримують додатково 2 бали до результатів оцінювання до підсумкової оцінки.

**7.7. Участь в анкетуванні.** Наприкінці вивчення курсу та перед початком сесії здобувачам вищої освіти буде запропоновано анонімно заповнити електронні анкети (Microsoft Forms Office 365), які буде розіслано на ваші університетські поштові скриньки. Заповнення анкет є важливою складовою вашої навчальної активності, що дозволить оцінити дієвість застосованих методів викладання та врахувати ваші пропозиції стосовно покращення змісту навчальної дисципліни.

**8. Методи навчання**

Під час ***лекцій та практичних занять*** будуть застосовані такі методи навчання:

***Пояснення****.* Тлумачення понять, явищ, принципів, термінів тощо, переважно під час викладання нового матеріалу.

***Навчальна дискусія, дебати.*** Це обговорення важливого питання, обмін думками між здобувачами вищої освіти та/або викладачем, спрямовані не лише на засвоєння нових знань, а й на створення емоційно насиченої атмосфери, яка б сприяла глибокому проникненню в істину.

***Ілюстрування****.* Застосування презентацій, відео та іншого медіа-контенту для підкріплення матеріалу, який пояснюється, обговорюється або завдань, які виконуються.

***Демонстрування****.* Показ викладачем навчальних матеріалів у динаміці (використання фахових програм, формул, ситуацій тощо).

***Письмові та усні контрольні завдання.*** Самостійна концентрація та відтворення отриманих знань та навичок в умовах обмеженого часу та джерел інформації.

***Демонстрація та обговорення презентацій.*** Наочний показ медіа-супроводу усного виступу з елементами дискусії.

***Порівняння.*** За його допомогою встановлюють спільні і відмінні ознаки предметів і явищ.

***Фільм.*** Перегляд та обговорення фільмів (фрагментів), які ілюструють навчальний матеріал.

**9. Ресурси і література**

1. Мальська М.П., Худо В.В. Туристичний бізнес: теорія та практика. Підручник // 2-ге вид., перероб. та доп. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 368 с.

2. Організація туристичних подорожей: навч. посіб. / Г.І. Михайліченко, А.Ю. Єременко. – К., 2011. – 392 с.

3. Сокол Т.Г. Організація туристичної діяльності: Підручник / За заг. ред. В.Ф. Орлова. – К., 2006 – 264с.

4. Організація туризму: підручник / І.М. Писаревський, С.О. Погасій, М.М. Поколодна та ін.; за ред. І.М. Писаревського. – Х.:ХНАМГ, 2018. – 541 с.

5. Бабарицька В.К., Малиновська О.Ю. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення турпродукту: Навчальний посібник. – К.: Альтерпрес, 2004. – 288 с

6. Мальська М.П., Худо В.В. Туристичний бізнес: теорія та практика. Підручник // 2-ге вид., перероб. та доп. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 368 с

7. Федорченко В.К., Мiнiч I.M. Туристський словник-довідник. – К.: Дніпро, 2000.

**Інформаційні ресурси**

8. Закон України «Про туризм» від 15.09.1995 № 324/95-ВР. [Електронний ресурс]. − Режим доступу: http://zakon.rada.gov.ua.

9. Сайт Державного агентства України з туризму та курортів [Електронний ресурс]. − Режим доступу: http:/www.tourism.gov.ua.

10. Карта залізниць України [Електронний ресурс]. − Режим доступу: http:/www.map.ho.com.ua.

11. Офіційний сайт Державної туристичної Адміністрації [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.tourism.gov.ua

12. Сайт з інформацією про кращі готелі світу, віртуальний турист – довідка про всі країни світу (карти, історія, культура, природні умови) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.top-hotels.ru, http://www.world-v-tourism.com