**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**«туроперейтинг»**



|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Ступінь освіти** | Бакалавр |
| **Освітня програма**  | Туризм |
| **Загальний обсяг**  | 6,5 кредитівЄКТС |
| **Тривалість викладання**  | ІII семестр, 5, 6 чверть  |
| **Обсяг навчальних занять**  | 195 годин |
| **у т.ч. аудиторні заняття** **на тиждень**  | 4 / 4 години на тиждень |
| **лекції** | 2 / 2 години |
| **практичні** | 2 / 2 години |
| **Мова викладання** | українська  |

 |

**Кафедра, що викладає:** Туризму та економіки підприємства

**Сторінка курсу в ДО НТУ «ДП»:**https://do.nmu.org.ua/course/view.php?id=4450

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

**Онлайн-консультації:** електронна пошта

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Інформація про викладача:** **Шаповал Валентина Михайлівна**Професор кафедри туризму та економіки підприємства, професор, доктор економічних наук**Персональна сторінка**<https://ep.nmu.org.ua/ua/kaf/shapoval.php>**E-mail:**Shapoval.V.M@nmu.one |

1. **Анотація до курсу**

Вивчення дисципліни «Туроперейтинг» у системі підготовки фахівців сфери туризму дозволяє набути знань та системного мислення щодо організації туроператорського бізнесу, праксеологічні навички взаємодії суб’єктів туристичного ринку з метою створення якісного турпакету, схеми його просування та реалізації; оволодіння правилами формування програм туристичного обслуговування, документального забезпечення процесів створення, комплектування, реалізації турів та планових турпакетів; організації обслуговування туристів. 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.

Курс побудовано на засадах ***Студентоцентрованого підходу (Student-CenteredApproach)***, який розглядає здобувача вищої освіти як суб’єкта з власними унікальними інтересами, потребами і досвідом, спроможного бути самостійним і відповідальним учасником освітнього процесу.

**2. Мета та завдання навчальної дисципліни**

Мета дисципліни – формування компетентностей щодо умов та правил створення туристичного продукту; дотримання технології та правил організації туристичних подорожей; бронювання різних видів послуг; організації транспортних перевезень та турів; формування теоретичних, професійних знань і практичних навичок щодо туроператорської діяльності.

Реалізація мети вимагає трансформації програмних результатів навчання в дисциплінарні та адекватний відбір змісту навчальної дисципліни за цим критерієм.

**3. Результати навчання:**

– знати технологію розробки маршрутів та турів і організацію обслуговування туристів;

– вміти розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту;

– забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних форс-мажорних обставинах;

– визначати індивідуальні туристичні потреби;

– використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу, організовувати роботу з співпраці з діловими партнерами і клієнтами;

– вміти забезпечувати з партнерами ефективні комунікації;

– знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, а також світоглядних та суміжних наук;

– знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб’єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук.

**4. Структура курсу**

|  |
| --- |
| **ЛЕКЦІЇ** |
| **1.Основи туроперейтингу**1.1.Поняття «туроперейтинг» та види діяльності туроператора 1.2. Класифікація та види туроператорів 1.3. Функції туристичних операторів і туристичних агентів |
| **2. Туроперейтинг та агентськийбізнес у туризмі**2.1. Організація туроператорського і турагентського бізнесу 2.2. Організаційна структура туроператора і турагента2.3. Види і сутність турагентської роботи2.4. Контрактні відносини між туроператором і турагентом |
| **3. Організаціяроботи туроператора щодоствореннятуристичного продукту**3.1. Сутність і послідовність робіт з туроперейтингу3.2. Проектування турів3.3. Онлайн та офлайнінтрументи реалізації туристичних продуктів 3.4. Розрахунок вартості туристичного продукту |
| **4. Формування програм перебування туристів**4.1. Сутність програмного обслуговування в туризмі4.2. Технологія організації турів4.3. Програми перебування туристів |
| **5. Рецептивнийтуроперейтинг**5.1. Поняття і зміст рецептивного туроперейтингу5.2. Диференціація пропозицій рецептивних туроператорів5.3.Формування взаємовідносин з продуцентами туристичних послуг  |
| **6. Програмний туризм як основа сучасного туроперейтингу**6.1.Поняття програмного туризму. Принципи сучасного програмного обслуговування. Врахування індивідуальних потреб туриста при створенні програмного продукту. 6.2.Схеми роботи туроператора з транспортними перевізниками/компаніями. 6.3.Права та обов’язки сторін за договором транспортного обслуговування. учасниками пулу туроператорів |
| **7. Формування асортименту послуг туристичного оператора**7.1.Систематизація турів багатопрофільних операторів: за географічними напрямками, категоріями пропонованих готелів, класами морських та річкових суден 7.2.Ширина та глибина асортименту пропозиції туристичного оператора7.3.Форми відображення асортименту програмних турів  |
| **ПРАКТИЧНІ ЗАНЯТТЯ** |
| 1. Розроблення програми туристичної подорожі та технологічної документації по туру |
| 2. Організація збуту туристичного продукту: вибір каналів, форм та методів збуту турпродукту |
| 3. Формування програм перебування туристів та калькулювання їх вартості |
| 4. Оформлення страхових полісів туристів, страхування автотранспорту, багажу, медичного страхування, страхування від невиїзду та інших видів |
| 5. Оформлення пакету документів туристів для виїзду за кордон: індивідуальні та групові подорожі |
| 6. Документальне забезпечення організації туристичного обслуговування |
| 7. Формування асортименту послуг туристичного оператора |

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

На лекційних заняттях обов’язково мати з собою ґаджети з можливістю підключення до Інтернету. Перевірений доступ з ПК чи мобільного ґаджету до застосунків Microsoft Office: Teams, Moodle; Zoom. Інстальований на ПК та мобільних ґаджетах пакет програм Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint). Активований акаунт університетської пошти на Офіс365. На практичних заняттях необхідні калькулятори.

**6. Оцінювання результатів навчання**

Сертифікація досягнень студентів здійснюється за допомогою прозорих процедур, що ґрунтуються на об’єктивних критеріях відповідно до «Положення про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти НТУ «Дніпровська політехніка»», <https://www.nmu.org.ua/ua/content/activity/us_documents/Regulations_on_evaluation_of_educational_results.pdf>

Досягнутий рівень компетентностей відносно очікуваних, що ідентифікований під час контрольних заходів, відображає реальний результат навчання студента за дисципліною.

**6.1. Шкали**

Оцінювання навчальних досягнень студентів НТУ «ДП» здійснюється за рейтинговою (100-бальною) та інституційною шкалами. Остання необхідна (за офіційною відсутністю національної шкали) для конвертації (переведення) оцінок мобільних студентів.

**Шкали оцінювання навчальних досягнень студентів НТУ «ДП»**

|  |  |
| --- | --- |
| Рейтингова | Інституційна |
| 90…100 | відмінно / Excellent |
| 74…89 | добре / Good |
| 60…73 | задовільно / Satisfactory |
| 0…59 | незадовільно / Fail |

Кредити навчальної дисципліни зараховуються, якщо студент отримав підсумкову оцінку не менше 60-ти балів. Нижча оцінка вважається академічною заборгованістю, що підлягає ліквідації.

6.2. Здобувачі вищої освіти можуть отримати підсумкову оцінку з навчальної дисципліни на підставі поточного оцінювання знань за умови, якщо набрана кількість балів з поточного тестування та самостійної роботи складатиме не менше 60 балів.

Поточна успішність складається з успішності за дві контрольні роботи (кожна максимально оцінюється у 15 балів), оцінок за роботу на практичних заняттях. Отримані бали за контрольні роботи та 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 здобу-вач вищої освіти набрав менше 60 балів та/або прагне поліпшити оцінку)** | Екзамен відбувається у формі письмової роботи, білети являють 10 тестових запитань, 2 відкритих запитання.Кожний тест має один правильний варіант відповіді. Правильна відповідь на запитання тесту оцінюється у 2 бали.Правильна відповідь на відкрите запитання оцінюється у 40 балів. Відкриті запитання оцінюються шляхом співставлення з еталонними відповідями. Максимальна кількість балів за екзамен: 100 |
| **Практичні заняття** | Ділові ігри та групові завдання, де відпрацьовуються навички індивідуальної та командної роботи. Розв’язання задач. Максимально оцінюються у 70 балів (7 занять×10 балів/заняття). |
| **Контрольні роботи** | Охоплюють матеріали лекційного курсу. Містять тести та відкриті запитання. Максимально оцінюються у 15 балів кожна |

|  |
| --- |
| 6.2. Критерії оцінювання ***ділових ігор*** та ***групових завдань*** доводяться викладачем до відома здобувачів вищої освіти перед початком кожної ділової гри у вигляді правил та умов отримання оцінки. При цьому до уваги береться результат команди, злагодженість дій учасників, правильність виконання інструкцій, розподіл обов’язків між учасниками команди. У залежності від специфіки ділової гри зазначені умови можуть доповнюватися або змінюватися.  |

**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 використовуються в освітньому процесі). Політика щодо академічної доброчесності регламентується «Положенням 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>та Кодексом академічної доброчесності Національного технічного університету «Дніпровська політехніка», <https://www.nmu.org.ua/ua/content/activity/us_documents/Code%20of%20Academic%20Integrity.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 день (щодня) поштової скриньки на Офіс365 та відвідування групи у Telegram-каналі. Рекомендуємо створити профілі та підписатися на сторінки кафедр маркетингу, туризму та економіки підприємства в соціальних мережах Facebook, Instagram. Протягом тижнів самостійної роботи обов’язком здобувача вищої освіти є робота з дистанційним курсом «Соціальна відповідальність бізнесу» ([www.do.nmu.org.ua](http://www.do.nmu.org.ua)). Усі письмові запитання до викладачів стосовно курсу мають надсилатися на університетську електронну пошту.

**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). Практичні заняття не проводяться повторно, ці оцінки неможливо отримати під час консультації, це саме стосується і колоквіумів. За об’єктивних причин (наприклад, міжнародна академічна 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 приймають участь у конференціях, конкурсах тощо отримують додатково 2 бали до результатів оцінювання до підсумкової оцінки.

**7.7 Участь в анкетуванні**

Наприкінці вивчення курсу та перед початком сесії здобувачу вищої освіти буде запропоновано анонімно заповнити електронні анкети, що розміщено на сайті кафедри маркетингу:

https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=p4K7bIuPIU6JIujdHwPmNsbMRMqEYNtIpXFCoj4k6U9UNTJNUlFEMjUwTDZYNVpBUFo0T1dUNkhESi4u, кафедри туризму та економіки підприємства та у 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 урахувати Ваші пропозиції стосовно покращення змісту навчальної дисципліни «Туроперейтинг».

**8. Методи навчання**

Застосовуються проблемні, інтерактивні, контекстні технології навчання, лекції-дискусії. На практичних заняттях застосовуються кейс-метод, порівняння, ситуаційні завдання, ділові ігри, практичні задачі для розв’язання, коучинговий підхід у викладанні, підготовка презентацій з використанням сучасних програмних засобів. На заняттях відбуваються дискусії, здобувачі грають в brainstorming і креативно описують власні ідеї, широко застосовується перегляд й обговорення відео-матеріалів з урахуванням можливості саморозкриття студентами своїх цілей, переваг і здібностей.

**9. Рекомендовані джерела інформації**

**Базові**

1. Бабарицька В.К. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійно-термінологічніоснови,сервіснезабезпечення турпродукту: навч. посібник. / В.К. Бабарицька, О.Ю. Малиновська. –К.: Альтпрес, 2004 –288с.

2. Туроперейтинг: навч. посібник /за ред. д.е.н., проф. В.Я. Брича. –К.: Кондор -Видавництво, 2014. –276 с.

3. Ведмідь Н.І., Михайліченко Г.І. Курортнийтуроперейтинг: опорний конспект лекцій. –К.: КНТЕУ, 2016. –202 с.

4. Любіцева О.О. Туризмознавство: вступ до фаху: підручник / О.О. Любіцева, В.К. Бабарицька. –К.: Видавничо-поліграфічний центр «Київськийуніверситет», 2008. –335 с.

5. Любіцева О.О. Риноктуристичнихпослуг: геопростровіаспекти. –3-є вид., перероб. та доп.: нав.посібник. –К.: Альтерпрес, 2005. –436 с.

6. Мальська М.П. Міжнародний туризм і сфера послуг: підручник / М.П. Мальська, Н.В. Антонюк, Н.М. Ганич. –К.: Знання, 2008. –661 с.

7.Михайліченко Г.І. Туроперейтинг: підручник. –КНТЕУ, 2018 рік. –342 с.

8. Михайліченко Г.І. Організаціятуристичнихподорожей: навч. посібник / Г.І. Михайліченко, А.Ю. Єременко –К.: КНТЕУ, 2011. –392 с.

9. Михайліченко Г.І. Організаціятуристичнихподорожей: опорний конспект лекцій/ Г.І. Михайліченко. –К.: КНТЕУ, 2017. –192 с.

10. Організація туризму: підручник / І.М. Писаревський, С.О. Погасій, М.М. Поколодна та ін.; за заг. редакцією І.М. Писаревського. –Х: ХНАМГ, 2008. –541с.

11. Писаревський І.М. Планування та організаціятуристськихмаршрутів: підручник / І.М.Писаревський, М.В. Тонкошкур. –Х: ХНАМГ, 2011. –304 с.

12. Сокол Т.Г. Основитуристичноїдіяльності: Підручник.-К.: Грамота, 2006.-263 с.

13.Михайліченко Г.І. Інноваційнийрозвиток туризму: монографія. –КНТЕУ, 2013р.–608с.

14. Туроперейтинг. Методичнірекомендації до проведенняпрактичних занять з дисципліни «Туроперейтинг» спеціальності 242 «Туризм» / В.М. Шаповал, Л. І. Юрчишина;Нац.техн. ун-т. «Дніпровська політехніка». – Д. : НТУ «ДП», 2021. – 30 с. [Електронний ресурс].

15. Туроперейтинг. Конспект лекцій для бакалаврів спеціальності 242 Туризм / В.М. Шаповал,Л.І.Юрчишина, – Дніпро: НТУ «ДП», 2021. – 77 с. [Електронний ресурс].

16. Програма і методичні рекомендації до виконання курсової роботи з дисципліни «Туроперейтинг» для студентів спеціальності 242 «Туризм» / Уклад.: В.М. Шаповал, Л.І. Юрчишина, М.В. Бєлобородова. – Д.: НТУ «Дніпровська політехніка», 2021. – 28 с.[Електронний ресурс]

17. Туристські дестинації (теорія управління, бренд): монографія / Т.І. Ткаченко, С.В.Мельниченко, М.Г. Бойко, Г.І. Михайліченко, Н.І. Ведмідь [та ін. ] ; за заг. ред. А.А.Мазаракі. –К. :Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2013. –347 с.