


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Донецький національний університет економіки і торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського

ЗАТВЕРДЖЕНО

На засіданні кафедри економіки
та бізнесу

Протокол № 1 від 31 серпня 2022 р.

Завідувач кафедри



Н.В. Лохман

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«ТУРОПЕРЕЙТИНГ»

Ступінь: бакалавр

Кількість кредитів ECTS 5

Розробник: Романуха О.М.
доцент, к.і.н.

2022 – 2023 навчальний рік

1. Опис початкової дисципліни

Найменування показника	Характеристика навчальної дисципліни
Обов'язкова (для студентів спеціальності "назва спеціальності") / вибіркова дисципліна	Обов'язкова для студентів спеціальності 242 «Туризм»
Семестр (осінній / весняний)	осінній
Кількість кредитів	5
Загальна кількість годин	150
Кількість змістових модулів	2
Лекції, години	28
Практичні/семінарські, годин	28
Лабораторні, годин	-
Самостійна робота, годин	94
Тижневих годин для денної форми навчання:	
аудиторних	4
самостійної роботи студента	6,7
Вид контролю	екзамен

2. Програма навчальної дисципліни

Ціль – формування у студентів методичних навичок розробки програм обслуговування туристів з урахуванням видів і типів рекреаційної діяльності, видів туризму, урахуванням потреб туриста і його мотивація до придбання туристичного продукту.

Завдання: вивчення та оволодіння професійними навичками щодо принципів формування туристичного продукту та управління його асортиментом; оволодіння навичками організації туристичних подорожей.

Предмет: механізм формування туристичного продукту та його управління.

Зміст дисципліни розкривається в темах:

1. Основи туropolерейтингу.
2. Організація роботи туropolератора.
3. Туристичний продукт як предмет діяльності туropolератора
4. Правила створення програм перебування туристів
5. Просування туристичного продукту
6. Організація туристичних подорожей туropolератором
7. Управління персоналом на підприємстві туropolератора та якістю туристичного обслуговування
8. Формування ефективної роботи з клієнтом

9. Інформаційні системи та спеціалізовані програмні засоби в туropolерейтингу
10. Мережні технології. Системи бронювання та резервування
11. Особливості використання технологій віртуальних турів, відео та фото контенту, як інноваційного напрямку туropolерейтингу
12. Рецептивний туropolерейтинг
13. Ініціативний туropolерейтинг
14. Консолідований туropolерейтинг

Опанування дисципліни дозволяє забезпечити:

1) формування:

– **загальних програмних компетентностей:**

Здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу

Прагнення до збереження навколишнього середовища

Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел

Здатність працювати в міжнародному контексті

Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій

Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми

Навички міжособистісної взаємодії

Здатність працювати в команді та автономно

– **фахових програмних компетентностей:**

Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності

Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях

Здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління

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

Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного)

Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту

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

Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку

Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу

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

2) досягнення програмних результатів навчання:

Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук.

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

Розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт.

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

Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).

Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання.

Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.

3) набуття **результатів навчання** (згідно Дублінських дескрипторів):

– **знання:**

основних пріоритетів державної політики у галузі туризму;

принципів створення та виконання програм перебування туристів, умов виконання туристичних формальностей;

національних і міжнародних стандартів обслуговування туристів;

параметрів створення туристичного продукту підприємства, форм активізації туристів, умов бронювання туристичного обслуговування;

принципів формування програм перебування туристів;

професійних стандартів якісного обслуговування клієнтів туристичної фірми.

– **уміння/навички:**

застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів;

створення туристичного продукту та формування асортименту туристичного підприємства;

використовувати на практиці базові поняття з організації туристичного процесу;

організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі дотримання стандартів якості і норм безпеки;

застосовувати знання у різних професійних ситуаціях;

використовувати інформаційні та комунікаційні технології;

– **комунікація:**

розуміння особливостей процесу організації туристичних подорожей;

доносити знання з питань безпеки туристів у звичайних та складних форс-мажорних обставинах;

доносити знання щодо ведення претензійної роботи зі споживачами туристичних послуг;

доносити знання щодо співпраці та ефективної комунікації з діловими партнерами та клієнтами.

– **відповідальність і автономія:**

демонструвати здатність працювати в міжнародному контексті;

демонструвати соціальну відповідальність за результати прийняття стратегічних рішень;

дотримуватися засад відповідального і сталого туризму.

3. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин (денна форма навчання)				
	усього	у тому числі			
		лекц.	пр./сем	лаб.	СРС
1	2	3	4	5	6
Змістовий модуль 1. Технологія туроперейтингу та турпроекування					
Тема 1. Основи туроперейтингу	10	2	2		6
Тема 2. Організація роботи туроператора	10	2	2		6
Тема 3. Туристичний продукт як предмет діяльності туроператора	10	2	2		6
Тема 4. Правила створення програм перебування туристів	10	2	2		6
Тема 5. Просування туристичного продукту	11	2	2		7
Тема 6. Організація туристичних подорожей туроператором	11	2	2		7
Тема 7. Управління персоналом на підприємстві туроператора та якістю туристичного обслуговування	11	2	2		7
Тема 8. Формування ефективної роботи з клієнтом	11	2	2		7
Разом за змістовим модулем 1	84	16	16		52
Змістовий модуль 2. Особливості організації турів					
Тема 9. Інформаційні системи та спеціалізовані програмні засоби в туроперейтингу	11	2	2		7
Тема 10. Мережні технології. Системи бронювання та резервування	11	2	2		7
Тема 11. Особливості використання технологій	11	2	2		7

віртуальних турів, відео та фото контенту, як інноваційного напрямку туropolерейтингу					
Тема 12. Рецептивний туropolерейтинг	11	2	2		7
Тема 13. Ініціативний туropolерейтинг	11	2	2		7
Тема 14. Консолідований туropolерейтинг	11	2	2		7
Разом за змістовим модулем 2	66	12	12		42
Усього годин	150	28	28		94

4. Теми семінарських/практичних/лабораторних занять

№ з/п	Вид та тема семінарського заняття	Кількість годин
1	Семінар – розгорнута бесіда Основи туropolерейтингу	2
2	Семінар – розгорнута бесіда Організація роботи туropolератора	2
3	Семінар – розгорнута бесіда Туристичний продукт як предмет діяльності туropolератора	2
4	Семінар – розгорнута бесіда Правила створення програм перебування туристів	2
5	Семінар – дискусія Просування туристичного продукту	2
6	Семінар – розгорнута бесіда Організація туристичних подорожей туropolератором	2
7	Семінар – дискусія Управління персоналом на підприємстві туropolератора та якістю туристичного обслуговування	2
8	Семінар – дискусія Формування ефективної роботи з клієнтом	2
9	Семінар – дискусія Інформаційні системи та спеціалізовані програмні засоби в туropolерейтингу	2
10	Семінар – розгорнута бесіда Мережні технології. Системи бронювання та резервування	2
11	Семінар - розгорнута бесіда Особливості використання технологій віртуальних турів, відео та фото контенту, як інноваційного напрямку туropolерейтингу	2

12	Семінар – дискусія Рецептивний туropolерейтинг	2
13	Семінар – дискусія Ініціативний туropolерейтинг	2
14	Семінар – розгорнута бесіда Консолідований туropolерейтинг	2
Всього		28

5. Розподіл балів, які отримують студенти

- вид контролю: екзамен

Відповідно до системи оцінювання знань студентів ДонНУЕТ, рівень сформованості компетентностей студента оцінюються у випадку проведення екзамену: впродовж семестру (50 балів) та при проведенні підсумкового контролю - екзамену (50 балів).

№ теми семінарсько го/практичн ого заняття	Аудиторна робота				Позааудиторна робота	Сума балів
	Тестові завданн я	Ситуаційні завдання, задачі	Обговоренн я теоретичних питань теми	ПМК	Завдання для самостійного виконання	
Змістовий модуль 1						
Тема 1	1		1			2
Тема 2	1		1			2
Тема 3	1		1			2
Тема 4	1		1			2
Тема 5	1		1			2
Тема 6	1		1			2
Тема 7	1		1		10	12
Тема 8	1	1	1	5		8
Разом за змістовим модулем 1	8	1	8	5	10	32
Змістовий модуль 2						
Тема 9	1		1			2
Тема 10	1		1			2
Тема 11	1		1			2
Тема 12	1	1	1			3
Тема 13	1		1			2
Тема 14	1		1	5		7
Разом за змістовим модулем 2	6	1	6	5		18
Усього годин	14	2	14	10	10	50

Оцінювання студентів протягом семестру

(заочна форма навчання)

Поточне тестування та самостійна робота			Підсумковий тест (екзамен)	Сума в балах
Змістовий модуль 1	Змістовий модуль 2	Індивідуальне завдання	50	100
20	15	15		

Загальне оцінювання результатів вивчення навчальної дисципліни

Для виставлення підсумкової оцінки визначається сума балів, отриманих за результатами екзамену та за результатами складання змістових модулів. Оцінювання здійснюється за допомогою шкали оцінювання загальних результатів вивчення дисципліни (модулю).

Оцінка		
100-бальна шкала	Шкала ECTS	Національна шкала
90-100	A	5, «відмінно»
80-89	B	4, «добре»
75-79	C	
70-74	D	
60-69	E	3, «задовільно»
35-59	FX	2, «незадовільно»
0-34	F	