

Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича

Географічний факультет

Кафедра соціальної географії та рекреаційного природокористування

СИЛАБУС

навчальної дисципліни

Практичний курс «Туристичний агент»

вибіркова

Освітньо-професійна програма Практичний курс «Туристичний агент»

Спеціальність

Галузь знань

Рівень вищої освіти перший (бакалаврський)

Факультет

Мова навчання українська, англійська

Розробники:

Андрусyak Наталія Степанівна, кандидат біологічних наук, доцент кафедри соціальної географії та рекреаційного природокористування.

Аніпко Наталія Петрівна, кандидат географічних наук, доцент кафедри соціальної географії та рекреаційного природокористування.

Профайл викладача

[http://www.socgeo.chnu.edu.ua/index.php?page=ua/02personnel&data\[1761\]\[caf_pers_id\]=1265&commands\[1761\]=item](http://www.socgeo.chnu.edu.ua/index.php?page=ua/02personnel&data[1761][caf_pers_id]=1265&commands[1761]=item)

[http://www.socgeo.chnu.edu.ua/index.php?page=ua/02personnel&data\[1761\]\[caf_pers_id\]=1264&commands\[1761\]=item](http://www.socgeo.chnu.edu.ua/index.php?page=ua/02personnel&data[1761][caf_pers_id]=1264&commands[1761]=item)

Контактні тел. 050 671 44 55
 095 066 29 77
 067 372 19 20

E-mail: n.andrusyak@chnu.edu.ua
 n.anipko@chnu.edu.ua

1. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета навчальної дисципліни полягає у формуванні системи базових знань та практичних навичок з основ організації роботи агента з туризму у туристичному агентстві, **формуванні компетентностей:**

- набуття навичок із підбору туристичного продукту, презентації його туристам, використання практичних прийомів та способів продажу туристичного продукту.
- опанувати способи взаємодії менеджера з клієнтом із позитивним закінченням циклу продажу.
- вміння професійно бронювати туристичний продукт та закривати заперечення клієнта.

Пререквізити. Ефективність засвоєння курсу підвищує попереднє вивчення таких навчальних дисциплін: «Туристичне країнознавство», «Менеджмент туризму», «Маркетинг туризму», «Діловодство», «Українська мова».

1. Результати навчання

Знати:

- теоретичні та практичні основи підбору туристичного продукту;
- правила та прийоми роботи з туристами;
- типологію клієнтів;
- прийоми підбору та бронювання турів;
- етапи прийняття клієнтом рішення про покупку;

Вміти:

- ефективно презентувати туристичний продукт;
- встановлювати контакт та взаємодіяти з клієнтами,
- бронювати та організовувати різні типи турів (екскурсійні, відпочинок на морі, шкільні);
- оформляти документи на пакетний тур;
- працювати дистанційно онлайн.

3. Опис навчальної дисципліни

3.1. Загальна інформація

Форма навчання	Рік підготовки	Семестр	Кількість	Кількість годин	Вид підсумкового контролю
----------------	----------------	---------	-----------	-----------------	---------------------------

			кредитів	годин	змістових модулів	лекцій	практичних	семінарських	лабораторних	самостійної роботи	індивідуальні завдання	
Денна	4	8	3	90	2	30	15			45		залік
Заочна	4	8	3	90	2	8	4			78		залік

3.2. Структура змісту навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма						Заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Змістовий модуль 1. Загальні теоретичні основи роботи агента з туризму												
Тема 1.1. Вступ до курсу: загальні теоретичні відомості		2										5
Тема 1.2. Туристичні формальності		2				5	1					10
Тема 1.3. Туристичні підприємства як реалізатори туристичних послуг: туристичні оператори та туристичні агенти.		2										
Тема 1.4. Споживачі туристичних послуг: види та категорії		2	2			5	1	1				5
Тема 1.5. Визначення потреб туристів – споживачів туристичних послуг		2				5	1					10

Тема 1.6. Підбір туристичного продукту		2	2			5	1	1				
Тема 1.7. Продаж туристичного продукту		1				5						8
Тема 1.8. Бронювання туристичного продукту за типами.		2	2									5
Модуль контроль 1			1									
Всього модуль 1		15	7			25	60	4	2			48

Змістовий модуль 2. Туристичні продукти: огляд по країнам, особливості бронювання та оформлення необхідної документації												
Тема 2.1. Огляд туристичних продуктів провідних туроператорів		2						1				5
Тема 2.2. Популярні туристичні країни та їх курорти.		2										
Тема 2.3 Екзотичні країни та специфіка туристичних продуктів		2										
Тема 2.4. Пакетні тури та особливості їх бронювання		2	2			5		1	1			5
Тема 2.5. Особливості бронювання окремих туристичних послуг		1				5		1				10
Тема 2.6. Екскурсійні тури та специфіка їх бронювання		2	2			5						5
Тема 2.7. Документальне оформлення продажу туристичного продукту.		2	2			5						5
Тема 2.6. Маркетинг туристичного підприємства.		2	1					1	2			
Модуль контроль 2			1									
Всього модуль 2		15	8			20		4	2			30
Всього годин		30	15			45		8	4			78

3.3. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	Кількість балів
1	<p>Назва: Туроператори та турагенти</p> <p>Завдання: Характеристика туроператорів та їх напрямків роботи. Перелік турагентів Чернівецької області.</p> <p>Результати: Кейси туристичних операторів за напрямками.</p>	2	5
2	<p>Назва: Цільва аудиторія турагентств. Категорії туристів</p> <p>Завдання: Проаналізувати цільову аудиторію туристичних агентств.</p> <p>Результати: Презентація результатів</p>	2	10
3	<p>Назва: Алгоритм підбору екскурсійних турів.</p> <p>Завдання: Підібрати екскурсійний тур Європою та Україною</p> <p>Результати: Презентація турів</p>	2	5
4	<p>Назва: Алгоритм підбору туру з відпочинком на морі.</p> <p>Завдання: Підібрати тур з відпочинком на морі за комбінованими параметрами.</p> <p>Результати: Презентація підбірки.</p>	2	10
5	<p>Назва: Презентація туру клієнту</p> <p>Завдання: Сформувати презентацію 3 видів за 2-ма турами</p> <p>Результати: Презентація турів</p>	2	5
6	<p>Назва: Бронювання туру</p> <p>Завдання: Забронювати тури на сайтах туроператорів</p> <p>Результати: Заповнені форми бронювання</p>	2	10
7	<p>Назва: Оформлення документації по заброньованому туру.</p> <p>Завдання: Оформити пакет документів по різним видам турів.</p>	2	5

	Результати: Пакет заповнених документів		
8	Презентація практичних робіт	1	10
Всього		15	60

3.4. Самостійна робота*

№	Назва теми	Кількість годин
1	Діяльність туристичних операторів.	10
2	Діяльність туристичних агентств.	5
3	Склад туристичного пакету.	10
4	Послуги страхування туристів	5
5	Цикл продажу послуг розміщення у складі турпакету та окремо.	5
6	Техніка ефективної презентації готелю.	5
7	Рекламні матеріали та відгуки туристів	10
8	Рейтинг готелів Єгипту та Туреччини	10
9	Техніка комунікації з клієнтом.	8
10	Особливості продажу турів іноземцям.	10
Всього годин		78

*Питання, винесені на самостійне опрацювання, включені до тематичного і підсумкового тестового контролю.

4. Методи навчання

Під час викладання даної навчальної дисципліни використовуються такі методи навчання:

- лекція, аналіз, пояснення, проблемна ситуація, консультація;
- пояснювально-ілюстративний метод;
- презентації, відеоматеріали;
- електронне та інтерактивне онлайн-навчання (Moodle, Google Meet);

самостійна робота за програмою навчальної дисципліни

5. Критерії оцінювання результатів навчання з навчальної дисципліни

Критерієм успішного проходження здобувачем освіти підсумкового оцінювання може бути досягнення ним мінімальних порогових рівнів оцінок за кожним запланованим результатом навчання навчальної дисципліни. Мінімальний пороговий рівень оцінки варто визначати за допомогою якісних

критеріїв і трансформувати його в мінімальну позитивну оцінку використовуваної числової (рейтингової) шкали).

Розподіл балів, які отримують студенти

Поточне тестування та практична робота				Підсумковий тест (теор.)	Сума
Модуль №1		Модуль №2			
Теоретичний	Практичний	Теоретичний	Практичний		
15	15	15	15	40	100

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90-100	A	відмінно	зараховано
80-89	B	добре	
70-79	C		
60-69	D	задовільно	
50-59	E		
35-49	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

6. Засоби оцінювання

При вивченні дисципліни “Практичний курс «Менеджер з туризму»” передбачено використання таких засобів оцінювання та демонстрування результатів навчання: тести, презентації результатів виконаних завдань та досліджень, доповіді, інші види індивідуальних та групових завдань.

7. Форми поточного і підсумкового контролю та оцінювання

Форми поточного контролю:

- ✓ усна (відповідь студента під час семінарського заняття);
- ✓ захист і презентації результатів виконаних практичних завдань;
- ✓ письмова (тестування);

Форма підсумкового контролю: залік.

Засобами оцінювання та демонстрування результатів навчання є:

- ✓ контрольні тестування;

- ✓ захист і презентації результатів виконаних практичних завдань;
- ✓ студентські презентації та виступи на наукових заходах.

7. Рекомендована література

7.1 Основна література

1. Дядечко Л.П. Економіка туристичного бізнесу / Л.П. Дядечко // К.: Центр учбової літератури, 2007. -224 с.
2. Банько В. Г. Туристська логістика: Навч. посіб. - К.: Дакор; КНТ, 2008.-20 4 с.
3. Гонтаржевська Л.І. Ринок туристичних послуг в Україні: Навч. посіб. - Донецьк: Східний видавничий дім, 2008. - 180 с.
4. Дурович О.П. Маркетинг у туризмі: Навч.-практ. посібник. - К. Дакор, 2003.-С. 2-9.
5. Кифяк В. Ф. Організація туристичної діяльності в Україні /В.Ф.Кифяк. - Чернівці: Книги-XXI, 2003. - 300 с.
6. Мальська М.П. Основи туристичного бізнесу: навчальний посібник / М.П. Мальська, В.В. Худо, В.І.Цибух. - Київ: Центр навчальної літератури, 2004. - 272 с.
7. Фролова Г.І. Організаційні засади маркетингових досліджень у сфері туризму / Г.І. Фролова, В.Ю. Фролова // Вісник Бердянського університету менеджменту і бізнесу. – 2014.– №3. – С. 52–56.

7.2. Допоміжна

1. Любіцева О.О. Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти) / О.О. Любіцева. - К.: Альтерпрес, 2002. - 436 с.
2. Сокол Т.Г. Основи туризмознавства : навчальний посібник / Т.Г. Сокол. - К.: ЗАТ "Слов'янський дім",2006. - 76 с.
3. Ковальчук С.В. Поняття туристичного ринку та особливості його функціонування / С.В. Ковальчук, В.В. Миколишина // Вісник Хмельницького національного університету. – Серія: Економічні науки.– 2011.–№6, Т. 4. – С. 60–65.
4. Косар Н. Дослідження розвитку туризму в умовах кризи / Н. Косар, Н. Кузьо // Актуальні проблеми економіки. – 2016. - №2 (176), С. 115-125
5. Пестушко В.М. Український туризм у контексті глобалізації: сучасний стан і перспективи / В.М. Пестушко // Географія та основи економіки. – 2015. - № 7. – С. 257 -265.

7.3. Електронні джерела:

- 10.UNWTO World Tourism Barometr [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://mkt.unwto.org/barometer>
- 11.UNWTO [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www2.unwto.org/>
- 12.Eurostat [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ec.europa.eu/eurostat>
- 13.Entrepreneurship [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.usnews.com/news/bestcountries/entrepreneurship-rankings>
- 14.Державна служба статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>
- 15.Адміністрація Державної прикордонної служби України [Електронний ресурс]. – Режим доступу:<https://dpsu.gov.ua/>
- 16.Головне управління статистики у м. Києві [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.kiev.ukrstat.gov.ua/>
- 17.Рейтинг туроператорів України у 2016 році[Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://joinuplviv.com/reitynh-turoperatoriv-ukrainy-2016/>

18. Українська маркетингова група [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.umg.ua/>
19. Рейтинг туроператорів України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.turprofi.com.ua/rejtingi/2046-letnie-rejtingi-turoperatorov-po-turtsii-2017>
20. Київська міська державна Адміністрація [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://kyivcity.gov.ua/>
21. Ляшкевич П. Туризм в Україні: Сучасний стан та пріоритети розвитку / П. Ляшкевич // Освіта України.– 2014. – №85. - С. 178.
22. Міністерство фінансів України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://minfin.gov.ua/>