

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЦИВІЛЬНОГО ЗАХИСТУ УКРАЇНИ
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВО-ВИРОБНИЧИЙ ЦЕНТР
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Технології туристичної діяльності

обов'язкова професійна
за освітньо-професійною програмою «Туризм»
підготовки бакалавра
у галузі знань 24 «Сфера обслуговування»
за спеціальністю 242 «Туризм»

Рекомендовано кафедрою менеджменту
на 2023-2024 навчальний рік.
Протокол від «28» серпня 2023 року
№ 1

Силабус розроблений відповідно до Робочої програми навчальної дисципліни «Технології туристичної діяльності»

2023 рік

Загальна інформація про дисципліну

Анотація дисципліни

Необхідність вивчення навчальної дисципліни «Технології туристичної діяльності» продиктована високими темпами розвитку інформаційних технологій. Великі обсяги валютних надходжень, інформаційне забезпечення організацій, що працюють у галузі туризму та готельного бізнесу, та, як наслідок, розширення процесів глобалізації активно впливають на розвиток туристичної індустрії. Ця галузь охоплює сукупність різноманітних транспортних, сервісних, торговельних та інших територіально розподілених організацій і підприємств, узгодження дій яких сьогодні є неодмінною умовою задоволення попиту на туристські товари й послуги.

Даний курс має важливе практичне значення, оскільки відображає діяльність туристичних підприємств в сучасних умовах розвитку інформаційного суспільства. Знання отримані під час вивчення навчальної дисципліни сприяють розвитку аналітичного професійного мислення та дозволяють підготувати фахівця вищої кваліфікації, сформовані компетенції якого дозволяють використовувати сучасні технології в туристичній діяльності.

Інформація про науково-педагогічного працівника

Загальна інформація	Поступна Олена Вікторівна, доцент кафедри менеджменту, доктор наук з державного управління, професор
Контактна інформація	м. Харків, вул. Лермонтовська, 28, Робочий номер телефону – 707-18-02
E-mail	postupna@nuczu.edu.ua
Наукові інтереси	— теоретичні та практичні аспекти технологічних процесів в туристичній діяльності; — інформаційно-інноваційні технології в процесах туристського обслуговування; — сфери реалізації соціальних технологій
Професійні здібності	— професійні знання і значний досвід теоретико-методологічних питань управлінської діяльності; — значний досвід проведення навчальних занять у вищій школі із застосуванням творчих форм роботи
Наукова діяльність за освітнім компонентом	Google Scholar: https://scholar.google.com.ua/citations?user=DJIY8VoAAAAJ&hl=ru ORCID: https://orcid.org/0000-0002-0622-0966

Час та місце проведення занять з дисципліни

Аудиторні заняття з навчальної дисципліни «Технології туристичної діяльності» проводяться згідно із затвердженим розкладом. Електронний варіант розкладу розміщено на сайті Університету (<http://rozklad.nuczu.edu.ua/timeTable/group>).

Консультації з навчальної дисципліни проводяться протягом семестру

щовівторка з 13.00 до 14.00 в аудиторії № 5 Навчально-науково-виробничого центру НУЦЗУ. В разі додаткової потреби здобувача в консультації час погоджується з викладачем.

Мета вивчення дисципліни: формування у здобувачів вищої освіти (далі – здобувачі) поглибленого вивчення технології туристичного бізнесу, основних туристичних термінів, складових туристичної індустрії, особливостей функціонування туристичного підприємства, його взаємодії на ринку туристичних послуг, технології ведення туроператорської та турагентської діяльності, особливостей організації туристичних подорожей, дотримання принципів обслуговування клієнтів під час здійснення туристичних подорожей.

Вивчення дисципліни «Технології туристичної діяльності» забезпечує засвоєння матеріалу дисциплін обов'язкової професійної компоненти освітньо-професійної програми «Туризм», таких як «Маркетинг» та «Туроперейтинг».

Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Форма здобуття освіти заочна (дистанційна)
Статус дисципліни (обов'язкова загальна або обов'язкова професійна або вибіркова)	обов'язкова професійна
Рік підготовки	3-й
Семестр	5-й
Обсяг дисципліни:	
- в кредитах ЄКТС	3
- кількість модулів	2
- загальна кількість годин	90
Розподіл часу за навчальним планом:	
- лекції (годин)	6
- практичні заняття (годин)	2
- семінарські заняття (годин)	-
- лабораторні заняття (годин)	-
- курсовий проект (робота) (годин)	
- інші види занять (годин)	-
- самостійна робота (годин)	82
- індивідуальні завдання (науково-дослідне) (годин)	-
- підсумковий контроль (диференційний залік, екзамен)	екзамен

Передумови для вивчення дисципліни

Вивчення дисципліни «Технології туристичної діяльності» ґрунтується

на знаннях, набутих здобувачами в результаті вивчення дисципліни обов'язкової компоненти освітньо-професійної програми «Туризм» на попередніх етапах навчання: «Іноземна мова (за професійним спрямуванням)».

Результати навчання та компетентності з дисципліни

Відповідно до освітньої програми «Туризм», вивчення навчальної дисципліни повинно забезпечити:

— досягнення здобувачами вищої освіти таких результатів навчання

Програмні результати навчання	ПРН
1	2
Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.	ПР12
Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей.	ПР13
Дисциплінарні результати навчання	
Пояснювати сутність, види і функції технологій туристичної діяльності.	
Знати принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.	
Мати уявлення про 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).	
Застосовувати сучасні інформаційні технології, що використовуються на туристському підприємстві, можливості Інтернету у формуванні, просуванні реалізації туристського продукту.	
Пояснювати змістовні компоненти соціальних технологій.	
Розуміти принципи соціальної відповідальності та її моделі.	
Визначати переваги соціально відповідального бізнесу.	
Мати уявлення про систематизацію зв'язків стейхолдерів у туристичній діяльності.	
Застосовувати навички з формування не фінансової звітності.	
Нести відповідальність за розвиток професійного знання і практик, оцінку стратегічного розвитку команди.	

— формування у здобувачів вищої освіти наступних компетентностей:

Програмні компетентності (загальні та професійні)	ЗК, ПК
Здатність працювати в команді та автономно.	K14
Очікувані компетентності з дисципліни	

Здатність зберігати та примножувати наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій.	
Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем.	
Практичні навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.	
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.	

Програма навчальної дисципліни

Теми навчальної дисципліни:

МОДУЛЬ 1. ІНФОРМАЦІЙНО-ОРГАНІЗАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ТУРИСТИЧНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ.

Тема 1.1. Інформаційні технології в туризмі.

Тема 1.2. Інформаційно-інноваційні технології в процесах туристського обслуговування.

Тема 1.3. Технологія прийому, розміщення та виїзду гостей.

Тема 1.4. Система он-лайн бронювання готелів: огляд та принципи використання.

Тема 1.5. Основні принципи підбору та бронювання авіаквитків.

Тема 1.6. Системи он-лайн бронювання туроператорів і консолідаторів.

МОДУЛЬ 2. ТЕХНОЛОГІЇ ПРОСУВАННЯ ТА ПРОДАЖІ ПАКЕТНИХ ТУРІВ

Тема 2.1. Особливості просування туристичного продукту.

Тема 2.2. Технологія продажу спеціалізованих турів: гірськолижний туризм.

Тема 2.3. Специфіка продажу круїзів.

Тема 2.4. Особливості продажу пакетних турів на масові напрями.

Розподіл дисципліни у годинах за формами організації освітнього процесу та видами навчальних занять:

Назви модулів і тем	Заочна (дистанційна) форма				
	Кількість годин				
	усього	у тому числі			
		лекції	практичні (семінарські) заняття	лабораторні заняття (інші види занять)	самостійна робота

1	2	3	4	5	6	7
5- й семестр						
Модуль 1						
Тема 1.1	8				8	
Тема 1.2	8				8	
Тема 1.3	8				8	
Тема 1.4	14	2	2		10	
Тема 1.5	10	2			8	
Тема 1.6	8				8	
Разом за модулем 1	56	4	2		50	
Модуль 2						
Тема 2.1	10	2			8	
Тема 2.2	8				8	
Тема 2.3	8				8	
Тема 2.4	8				8	
Разом за модулем 2	34	2			32	
Разом	90	6	2		82	

Теми семінарських занять – не передбачено навчальним планом

Теми практичних занять

№ з/П	Назва теми	Кількість годин
1.	Особливості он-лайн бронювання засобів розміщення.	2
	Разом	2

Теми лабораторних занять – не передбачено навчальним планом

Орієнтовна тематика індивідуальних завдань.

Курсова робота (далі – КР) є одним із видів індивідуальних завдань і виконується з метою закріплення, поглиблення і узагальнення знань, одержаних здобувачами за час навчання, та їх застосування до комплексного вирішення конкретного фахового завдання і набування вміння самостійно працювати з навчальною і науковою літературою, електронно-обчислювальною технікою, використовуючи сучасні інформаційні засоби та технології.

Вимоги до виконання та оформлення КР визначені в [1].

Критерії оцінювання знань здобувачів за виконання КР та її захисту (оцінюється в діапазоні від 0 до 100 балів / переводяться у національну шкалу (відмінно, добре, задовільно, незадовільно) та в рейтингову шкалу ЄКТС):

Відмінно. КР виконана бездоганно, своєчасно, самостійно, забезпечує повне розкриття теми і містить елементи новизни. Теоретико-методична частина містить значний і різноманітний масив опрацьованих інформаційних джерел, критичний огляд наукової літератури, узагальнення і висновки, які дозволяють чітко визначити авторську позицію. Аналітична частина містить

глибокі і всебічні дослідження зовнішнього і внутрішнього середовища досліджуваного об'єкта, автор використовує сучасні аналітичні і методологічні інструментарії, представлені авторські висновки базуються на якісно опрацьованій статистичній інформаційній базі. Представлені рекомендації автора мають практичну цінність, адекватні виявленим проблемам.

Доповідь логічна, повна, стисла, проілюстрована бездоганно оформленими наочними матеріалами. Відповіді на питання правильні, стислі, аргументовані.

Добре. Тема КР розкрита, але мають місце окремі недоліки неприципового характеру. В роботі зустрічається порушення логіки у побудові дослідження, взаємозв'язок між підрозділами роботи. Аналіз літературних джерел зроблений поверхнево, відсутні узагальнення, наукова полеміка, авторські висновки, посилання на першоджерела. Дослідження проведені на обмеженій інформаційній базі, відсутні чітко аргументовані авторські висновки. Подані у роботі авторські пропозиції не містять аналітичного обґрунтування економічної доцільності їх реалізації.

Доповідь логічна, ілюструє знання теми дослідження. Наочний матеріал оформлений з огріхами. Відповіді на питання в основному правильні, здобувач добре знає предмет роботи.

Задовільно. Тема КР в основному розкрита, але мають місце недоліки змістовного характеру, наявні ознаки компіляції, відсутні узагальнення, авторські висновки. Назви окремих розділів не відповідають змісту, план дослідження незбалансований. Порушена логіка представленого матеріалу, змістовне наповнення окремих розділів не пов'язано між собою. У розділах поверхнево і переважно описово подана інформація, що не дозволяє аргументувати зроблені авторські висновки. Розроблювальна частина має описово-декларативний характер, пропозиції обґрунтовано непереконливо. Є зауваження щодо оформлення роботи.

Доповідь прочитана за текстом, здобувач не володіє окремими питаннями теми, не всі відповіді на запитання правильні або повні. Наочні матеріали не відображають зміст виконаної роботи.

Незадовільно. Мета КР сформульована не чітко, змістовне наповнення роботи не відповідає темі дослідження. Відсутня логіка у побудові дослідження, назви окремих розділів не відповідають їх змісту. Важко визначити ступінь самостійності виконання здобувачем представленої роботи. У роботі яскраво виражений компіляційний характер, відсутні посилання на використані джерела. В роботі представлений застарілий матеріал. Порушена чи відсутня логіка запропонованих заходів з проведенням аналізом об'єкта дослідження. Обґрунтування економічної ефективності запропонованих рекомендацій і пропозиції відсутні. Оформлення роботи має суттєві недоліки.

Доповідь не відображає зміст виконаної роботи, більшість відповідей на питання неточні або неправильні, здобувач не володіє предметом дослідження. Наочні матеріали до захисту роботи відсутні.

Орієнтовна тематика КР визначається кафедрою менеджменту та повинна відповідати завданням навчальної дисципліни «Технології туристичної діяльності», має бути актуальною і тісно пов'язаною із розв'язанням практичних фахових завдань.

Перелік рекомендованих тем для написання курсової роботи здобувачами:

1. Технології організації екстремального туризму.
2. Технології організації сухопутного туризму.
3. Технології організації пригодницьких турів.
4. Технології організації повітряного туризму.
5. Технології організації водного туризму.
6. Технології організації медичного туризму.
7. Технології організації екологічного туризму.
8. Технології організації культурно-пізнавального туризму.
9. Технології організації лікувально-оздоровчого туризму.
10. Технології організації спортивного туризму.
11. Технології організації релігійного туризму.
12. Технології організації мисливського туризму.
13. Технології організації мілітрі-турів.
14. Технології організації хобі-турі.
15. Технології організації екскурсій у музеях нових профілів.

Тему КП здобувач обирає відповідно до номеру у списку в журналі академічної групи.

Обговорення тем КП здобувачів та призначення керівників здійснюються на засіданні кафедри менеджменту та затверджуються її рішенням. Здобувачу може надаватися право вільного вибору теми роботи із запропонованого кафедрою переліку.

Здобувач також може запропонувати свою тему КП після їх оголошення кафедрою.

Форми та методи навчання і викладання

Вивчення навчальної дисципліни реалізується **в таких формах:** навчальні заняття за видами, консультації, контрольні заходи, самостійна робота.

В навчальній дисципліні використовуються різні методи навчання і викладання, зокрема:

- за джерелами набуття знань:
 - словесні методи навчання (лекція, пояснення, бесіда);
 - наочні методи навчання (ілюстрація, демонстрація, спостереження);
 - практичні методи навчання (практична робота);
- за характером логіки пізнання:
 - аналітичний;
 - дедуктивний;
- за рівнем самостійної розумової діяльності тих, хто навчається:

- проблемний виклад;
- частково-пошуковий;
- дослідницький;
- інноваційні методи навчання:
 - робота з навчально-методичною літературою та відео метод;
 - навчання з використанням технічних ресурсів;
 - інтерактивні методи;
 - методи організації навчального процесу, що формують соціальні навички;
- науково-дослідна робота;
- самостійна робота.

Оцінювання освітніх досягнень здобувачів вищої освіти

Засоби оцінювання

Засобами оцінювання та методами демонстрування результатів навчання є:

- екзамен;
- захист курсової роботи;
- контрольна робота;
- реферати, есе;
- презентації результатів виконаних завдань та досліджень;
- презентації здобувачів та виступи на наукових заходах.

Критерії оцінювання

Оцінювання рівня навчальних досягнень здобувачів з навчальної дисципліни здійснюється за 100-бальною шкалою.

Форми поточного та підсумкового контролю

Поточний контроль результатів навчання здобувачів проводиться у формі індивідуальне опитування, виконання письмових завдань, контрольної роботи.

Підсумковий контроль проводиться у формі екзамену та захисту курсової роботи.

Розподіл та накопичення балів, які отримують здобувачі, за видами навчальних занять та контрольними заходами з дисципліни

Види навчальних занять	Кількість навчальних занять	Максимальний бал за вид навчального заняття	Сумарна максимальна кількість балів за видами навчальних занять	
1	2	3	4	
I. Поточний контроль				
Модуль 1	лекції	2	10	20
	практичні заняття*	1	30	30
Разом за модуль 1			50	

1		2	3	4
Модуль 2	лекції	1	10	10
Разом за модуль 2				10
Контрольна робота*				30
Конспект лекцій				10
Разом за поточний контроль				70
II. Індивідуальні завдання (науково-дослідне)				-
III. Підсумковий контроль – екзамен*				30
Разом за всі види навчальних занять та контрольні заходи				100
Підсумковий контроль – курсова робота *				100

*Пояснення:** види навчальних занять та контрольні заходи для обов'язкового виконання.

Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни є сумою рейтингових оцінок (балів), одержаних за окремі оцінювані форми освітнього процесу: поточне оцінювання рівня засвоєння теоретичного матеріалу під час аудиторних занять та самостійної роботи; оцінка (бали) за самостійну роботу – виконання контрольної роботи; оцінка (бали) за участь у наукових конференціях, олімпіадах, виконання досліджень, підготовку наукових публікацій тощо.

Окремо виставляється оцінка за виконання та захист курсової роботи.

Поточний контроль.

Поточний контроль проводиться на лекційному та практичному заняттях за результатами виконання завдань самостійної роботи. Він передбачає оцінювання теоретичної підготовки здобувачів із зазначеної теми (у тому числі, самостійно опрацьованого матеріалу) під час роботи на лекційних і практичному заняттях та набутих практичних навичок під час виконання практичної роботи.

Критерії поточного оцінювання знань здобувачів на лекційному занятті (оцінюється в діапазоні від 0 до 10 балів):

9-10 бали – здобувач приймає активну участь в обговоренні теоретичних та практичних питань, в повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів, демонструє здатність самостійного пошуку відповідей, здійснення аналізу наданого матеріалу, надає правильні відповіді на питання викладача;

7-8 бали – здобувач приймає участь в обговоренні теоретичних та практичних питань, обґрунтовано його викладає під час усних відповідей, в основному розкриває зміст теоретичних питань, демонструє здатність самостійного пошуку відповідей, здійснення аналізу наданого матеріалу, надає правильні відповіді на питання викладача;

5-6 бали – здобувач приймає участь в обговоренні теоретичних та практичних питань, в цілому володіє навчальним матеріалом, викладає його основний зміст під час усних відповідей, але без глибокого аналізу, обґрунтування та аргументацій, допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки;

3-4 бал – здобувач не приймає участь в обговоренні питань, частково

володіє навчальним матеріалом, не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час усних виступів, допускаючи при цьому суттєві неточності;

0-2 балів – здобувач не приймає участь в обговоренні питань, не володіє навчальним матеріалом та не знає відповіді на поставлені питання або побіжно розкрив лише окремі положення.

Критерії поточного оцінювання знань здобувачів на практичному занятті (оцінюється в діапазоні від 0 до 30 балів):

26-30 бали – здобувач у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу. Розвиває власну думку, самостійно добирає приклади;

20-25 бали – в цілому володіє навчальним матеріалом, викладає його основний зміст під час усних виступів та письмових відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури, допускаючи при цьому окремі суттєві неточності;

14-19 бали – не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів та письмових відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності та помилки;

7-13 бал – частково володіє навчальним матеріалом, не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час усних виступів та письмових відповідей, допускаючи при цьому суттєві помилки;

0-6 балів – не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє зміст теоретичних питань та практичних завдань, не знає відповіді на поставлені питання або побіжно розкрив лише окремі положення.

Викладачем оцінюється самостійність думок, логіка викладу та якість аргументації, повнота розкриття навчальних питань, культура мовлення і діалогу, використання навчальної, наукової та спеціальної літератури, вміння виділяти головне, узагальнювати, робити висновки.

Підсумковий контроль.

Підсумковий контроль успішності проводиться з метою оцінки результатів навчання на завершальному етапі, проводиться в усній формі – екзамену. До екзамену допускаються ті здобувачі, які вчасно виконали контрольну роботу за темою навчальної дисципліни.

Під час підсумкового контролю оцінюється також якість і повнота викладення матеріалу в конспекті лекцій здобувача.

Контрольна робота.

Контрольна робота – вид обов'язкових навчальних робіт, за результатами виконання яких здобувач отримує допуск до підсумкового контролю;

письмова робота, виконана здобувачем за відповідною темою. Написання контрольної роботи має на меті – заохочувати здобувачів до наукової роботи, прищеплюючи їм навички самостійної підготовки доповідей, повідомлень, роботи з першоджерелами, монографічною літературою та періодичними виданнями. Контрольні роботи перевіряються викладачем перед початком навчальної сесії.

Тема контрольної роботи повинна відповідати тематиці курсу і має бути узгодженою з викладачем. Вимоги до виконання та оформлення контрольної роботи визначені в [4].

Контрольні роботи повинні надаватися здобувачами для реєстрації на кафедру та на рецензування викладачу кафедри в установлені графіком навчального процесу строки не менш ніж за 20-25 днів до початку сесії. Як виняток, допускається прийняття до перевірки робіт перед початком сесії за дозволом кафедри з врахуванням поважних причин, підтверджених документально. Викладачем оцінюється повнота розкриття питання, логіка викладання, культура мови, емоційність та переконаність, використання основної та додаткової літератури, аналітичні міркування, вміння робити порівняння, висновки.

Роботи, які виконані відповідно до необхідних вимог та захищені здобувачами, оцінюються позитивно як «зараховані», на підставі чого здійснюється допуск до підсумкового контролю.

Критерії оцінювання знань здобувачів за виконання контрольної роботи *(оцінюється в діапазоні від 0 до 30 балів)*:

24-30 балів – в роботі присутні всі структурні елементи, питання розкриті повно і всебічно, виклад матеріалу логічний, висновки аргументовані, використана актуальна література, робота правильно оформлена згідно з вимогами. При захисті роботи здобувач вільно оперує термінологією, демонструє глибокі знання використаної при підготовці літератури, має власну думку щодо питання і може її довести, логічно та послідовно викладає матеріал і в змозі вільно та професійно вести дискусію;

18-23 бали – в роботі присутні всі структурні елементи, питання розкриті, виклад матеріалу логічний, висновки аргументовані, використана актуальна література, робота правильно оформлена згідно з вимогами, але мають місце певні недоліки при висвітленні матеріалу: є 2-3 незначні помилки, припускаються неточні твердження, не підкріплені нормативними чи іншими доказами, при цьому матеріал викладено логічно, в списку джерел достатня кількість позицій, немає грубих помилок в оформленні. При захисті роботи здобувач достатньо володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає, в основному розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки;

12-17 бали – в роботі присутні всі структурні елементи, однак одне з питань розкрито не повністю, присутні логічні і фактичні помилки, в списку літератури є застарілі джерела, допущені істотні помилки в оформленні. При

захисті роботи спостерігається певний розрив між відповіддю і матеріалом роботи, здобувач висвітлює питання в загальних рисах, розуміє їх суть, намагається зробити висновки, але при цьому допускає грубі помилки, відсутня логіка викладення матеріалу;

6-11 бал – в роботі неправильні, неточні і неконкретні відповіді на поставлені питання, несамостійний характер виконання контрольної роботи, відсутність необхідних пояснень та відповідей, фактичні помилки, допущені при відповіді на питання, не правильне, не дбале оформлення роботи, не вистачає структурних елементів, в списку літератури не достатньо джерел, оформлення роботи не відповідає вимогам, наявність значної кількості граматичних помилок. При захисті роботи здобувач не може відповісти на питання або відповідає неправильно, не розуміє його суті, а отже, не може зробити висновки.

0-5 балів – завдання контрольної роботи не виконано, тема не розрита, робота оформлена не якісно, надана не вчасно. При захисті роботи здобувач не може відповісти на питання, не розуміє його суті, а отже, не може зробити висновки.

Перелік рекомендованих тем для написання контрольної роботи:

1. Інформаційні технології в туризмі.
2. Інформаційно-інноваційні технології в процесах туристського обслуговування.
3. Інноваційні проекти в туризмі.
4. Технологія прийому, розміщення та виїзду гостей.
5. Бронювання номерів у засобах розміщення.
6. Система бронювання та резервування.
7. Система он-лайн бронювання готелів: огляд та принципи використання.
8. Основні принципи підбору та бронювання авіаквитків.
9. Правові документи, що регулюють процес авіап перевезень пасажирів.
10. Організація роботи туроператорів і консолідаторів.
11. Системи он-лайн бронювання туроператорів и консолідаторів.
12. Рекламні засоби просування туристського продукту.
13. Участь підприємств туристичної галузі у спеціалізованих виставках і ярмарках.
14. Технологія продажу спеціалізованих турів: гірськолижний туризм.
15. Загальна характеристика і класифікація водних подорожей.
16. Характеристика ринку морських круїзів.
17. Особливості обслуговування на борту круїзних лайнерів.
18. Особливості номерного фонду пакетних турів на масові напрями.
19. Особливості харчування пакетних турів на масові напрями.
20. Технологічні аспекти формування туристичних послуг і доставки турпродукту до споживача.

Конспект лекцій – це стислий писаний зміст/виклад курсу лекцій однієї навчальної дисципліни; систематично, коротко, логічно й зв'язно передає зміст лекцій курсу; спосіб роботи з текстом, мета якого – зафіксувати й опрацювати його. Кожний здобувач зобов'язаний вести конспект на кожній лекції, стисло занатовуючи поданий викладачем матеріал.

Критерії оцінювання змісту конспектів лекцій здобувача (*оцінюється в діапазоні від 0 до 10 балів*):

9-10 балів – конспект лекцій з навчальної дисципліни в наявності, питання лекцій та самостійної роботи викладені здобувачем у повному обсязі; здобувач глибоко та всебічно володіє матеріалом конспектом, легко орієнтується у ньому;

7-8 бали – конспект лекцій з навчальної дисципліни в наявності, питання лекцій та самостійної роботи викладені здобувачем у повному обсязі; здобувач достатньо володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час відповідей, в основному розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки;

5-6 бали – конспект лекцій з навчальної дисципліни в наявності, питання лекцій та самостійної роботи викладені здобувачем не в повному обсязі; в цілому здобувач володіє навчальним матеріалом, викладає його основний зміст під час відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки;

3-4 бали – конспект лекцій з навчальної дисципліни в наявності, питання лекцій та самостійної роботи викладені здобувачем не в повному обсязі; здобувач також не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом, орієнтуючись у ньому з великими труднощами, фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає матеріал лекції, допускаючи при цьому помилки;

1-2 бал – конспект лекцій з навчальної дисципліни в наявності, питання лекцій та самостійної роботи викладені здобувачем частково; поверхневим є володіння здобувачем навчальним матеріалом, він не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час відповідей, допускаючи при цьому суттєві помилки;

0 балів – конспект лекцій з навчальної дисципліни відсутній.

Екзамен.

Екзамен є формою підсумкового контролю рівня та якості засвоєння здобувачами теоретичних знань та практичних умінь і навичок з окремої навчальної дисципліни. Екзамен проводиться в період екзаменаційної сесії в передбачені навчальним планом терміни згідно з розкладом, затвердженим в НУЦЗУ.

Екзамен проводиться в усній формі за білетами, які затверджуються кафедрою. Екзаменаційний білет складається з трьох теоретичних питань, що

відображають зміст усієї програми навчальної дисципліни.

Відповіді на питання оцінюються за їх повнотою.

Критерії оцінювання знань здобувачів на екзамені (*оцінюється від 0 до 30 балів*):

25–30 балів – здобувач у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань;

20–24 балів – достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів, в основному розкриває зміст теоретичних питань. Однак, при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються окремі несуттєві неточності та незначні помилки.

15–19 балів – у цілому володіє навчальним матеріалом, викладає його основний зміст під час усних відповідей, але поверхово аналізує матеріал без глибокого всебічного аналізу, без обґрунтування та аргументації, при цьому допускає окремі суттєві неточності та помилки.

10–14 балів – не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом, фрагментарно, поверхнево (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань, допускаючи при цьому суттєві неточності.

5–9 балів – частково володіє навчальним матеріалом, не в змозі викласти зміст більшості теоретичних питань під час усних виступів. Відповіді загальні, при цьому допускаються суттєві помилки.

0-4 балів – не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє змісту теоретичних питань.

Перелік теоретичних питань для підготовки до екзамену:

1. Сутність інформаційної технології.
2. Інформація й інформаційна сфера туризму.
3. Нові інформаційні технології в туризмі.
4. Роль держави, науки та суб'єктів господарювання в інноваційних процесах.
5. Класифікація інновацій в туризмі.
6. Структура і стадії інноваційних процесів при створенні турпродукту.
7. Автоматизація і віртуалізація як характеристики туристичних корпорацій нового покоління.
8. Формування ІТ-стратегії туристичних підприємств.
9. Технологія прийому та обслуговування гостей в службі прийому та обслуговування.
10. Бронювання номерів у засобах розміщення.
11. Організація прийому, розміщення та виїзду.
12. Розрахунки за проживання та послуги в готелі.
13. Система он-лайн бронювання готелів: огляд та принципи використання.
14. Професійна система бронювання готелів «Content Inn» (розробка

компанії «Amadeus»).

15. Параметри пошуку закладу розміщення.
16. Загальні принципи авіаперевезень.
17. Основні міжнародні документи, що регулюють здійснення польотів у світовому повітряному просторі.
18. Міжнародні організації, що займаються організацією та координацією міжнародного співробітництва держав у всіх аспектах діяльності авіації.
19. Нормативні акти України, що стосуються питань авіаперевезень.
20. Чартерні рейси як засіб для організації масових туристських авіаперевезень.
21. Комп'ютерні системи бронювання авіаквитків.
22. Бюджетні авіакомпанії – новий напрям в організації перевезення туристів.
23. Бонусні та комісійні програми туроператорів.
24. Турфірма-консолідатор: сутність поняття, схема роботи.
25. Системи он-лайн бронювання туроператорів и консолідаторів.
26. Рекламні засоби просування туристського продукту.
27. Специфіка реклами туристичного продукту.
28. Участь підприємств туристичної індустрії у спеціалізованих виставках і ярмарках.
29. Класифікація виставок у туризмі. Можливі варіанти участі у виставках.
30. Не рекламні засоби просування туристського продукту.
31. Напрями формування каналів збуту, що використовується у практиці діяльності туристських організацій (внутрішні й зовнішні).
32. Форми реалізації туристського продукту.
33. Сучасний розвиток гірськолижного туризму.
34. Міжнародне маркування гірськолижних трас, їх характеристика.
35. Розваги у гірськолижному відпочинку.
36. Підйомники як найголовніша складова гірськолижної інфраструктури.
37. Загальна характеристика і класифікація водних подорожей.
38. Міжнародні документи, що регулюють міжнародні морські перевезення.
39. Види круїзів. Основні райони морських круїзів.
40. Особливості льодових круїзів.
41. Круїзи на поромах та їх особливості.
42. Характеристика ринку морських круїзів.
43. Найкрупніші круїзні холдинги та їх характеристика.
44. Особливості обслуговування на борту круїзних лайнерів.
45. Система безготівкової оплати Cashless System.
46. Класифікація кают та їх особливості.
47. Типовий розклад харчування на борту круїзного лайнера.
48. Спектр розваг під час круїзу.

49. Оформлення страховки, її особливості під час круїзу.
50. Загальносвітові тенденції класифікації номерів, які використовують у своїй роботі туроператори та підприємства розміщення на найбільш популярних напрямках відпочинку.
51. Класифікація номерів засобів розміщення за розташуванням та додатковим устаткуванням.
52. Класифікація харчування в готелі.
53. Види та характеристика сніданків у готелі.
54. Види вечерь та обслуговування під час вечерь.

Політика викладання навчальної дисципліни

1. Здобувач зобов'язаний наполегливо оволодівати знаннями, на занятті бути уважним, брати активну участь у роботі під час занять, бути попередньо підготовленим до практичних занять за рекомендованою літературою, якісне і своєчасне виконувати всі завдання.
2. Здобувач повинен сумлінно виконувати розклад занять з навчальної дисципліни. Пропуски занять без поважної причини та запізнення на заняття не допустимі (здобувачі, які запізнилися, до заняття не допускаються).
3. Здобувач має бути дисциплінованим й організованим, дотримуватись правил суспільного життя. Розмовляти, повертатися та вставати з місця на заняттях можна лише з дозволу викладача. Здобувач не повинен на занятті заважати підказками, виправляти відповідь товариша можна тільки з дозволу викладача.
4. З навчальною метою під час заняття мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями дозволяється користуватися тільки з дозволу викладача.
5. Здобувач повинен виконувати вимоги щодо термінів виконання поставлених завдань, захисту робіт, ліквідації заборгованостей. При виконанні робіт до захисту допускаються ті роботи, у яких дотримується політика академічної доброчесності та які містять не менше 60 % оригінального тексту при перевірці на плагіат. Несвоєчасне виконання поставленого завдання/роботи знижує максимальний бал (оцінку) за завдання на 20 %.
6. Здобувач має право дізнатися про свою кількість накопичених балів у викладача навчальної дисципліни та вести власний облік цих балів.
7. Здобувач має берегти й зміцнювати власність Університету.

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Література

1. Методичні вказівки до виконання курсової роботи з навчальної дисципліни «Технології туристичної діяльності» для здобувачів вищої освіти, які навчаються за першим рівнем вищої освіти («бакалавр») за спеціальністю 242 «Туризм» / укладач О.В. Поступна. – Х. : НУЦЗУ, 2022. 39 с.
2. Методичні рекомендації для проведення практичних занять з навчальної дисципліни «Технології туристичної діяльності» для здобувачів

вищої освіти, які навчаються за першим рівнем вищої освіти («бакалавр») за спеціальністю 242 «Туризм» / укладач О.В. Поступна. Харків: НУЦЗУ, 2022. 23 с.

3. Методичні рекомендації з організації самостійної роботи здобувачів вищої освіти, типові завдання з навчальної дисципліни «Технології туристичної діяльності» : для здобувачів вищої освіти, які навчаються за першим рівнем вищої освіти («бакалавр») за спеціальністю 242 «Туризм» / укладач О.В. Поступна. Харків: НУЦЗУ, 2022. 15 с.

4. Методичні рекомендації з організації самостійної роботи та виконання контрольної роботи з навчальної дисципліни «Технології туристичної діяльності» : для здобувачів вищої освіти заочної форми навчання, які навчаються за першим рівнем вищої освіти («бакалавр») за спеціальністю 242 «Туризм» / укладач О.В. Поступна. Харків : НУЦЗУ, 2022. 30 с.

5. Інфраструктура туризму: опорний конспект лекцій [для студентів усіх форм навчання спеціальності 242 «Туризм»] / укладачі: О.В. Поступна, Н.А. Леоненко ; Нац. ун-т цивільного захисту України. – Х.: НУЦЗУ, 2020. – 310 с.

6. Поступна О.В. Бенчмаркінг туристичної дестинації Харківської області. *Порівняльне публічне управління та адміністрування* : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. 28 травня 2021 р. / за заг. ред. Н.М. Колісніченко. Одеса : Вид-во: ОРІДУ НАДУ, 2021. С. 96–102.

7. Поступна О.В. Ризик-менеджмент у туризмі: зарубіжний досвід та нові українські реалії. *Формування ефективних механізмів державного управління та менеджменту в умовах сучасної економіки: теорія і практика* : матеріали VIII Міжнар. заочн. наук.-практ. конф., 27 листопада 2020 р. / за ред. В.М. Огаренка, О.В. Покатаєвої та ін. Запоріжжя: КПУ, 2020. – С. 534–536.

8. Поступна О.В., Філенко Д.С. Стратегія розвитку туристичної дестинації Харківської області. *Місьцеве самоврядування в Україні та світі: теорія і практика* : матеріали III Всеукр. наук.-практ. конф. (з міжнар. участю), м. Полтава, 8 грудня 2020 р. Полтава: ПДАА, 2020. С. 161–163.

9. Поступна О.В., Філенко Д.С. Фактори формування туристсько-рекреаційного комплексу Харківської області. *Вісник Національного університету цивільного захисту України* : зб. наук. пр. Харків : Вид-во НУЦЗУ, 2021. Вип. 1 (14). С. 143 – 151. (Серія «Державне управління»).

10. Александрова С.А., Оболенцева Л.В. Технологія готельної справи: конспект лекцій для студентів освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» усіх форм навчання галузі знань 24 – Сфера обслуговування, спеціальності 241 – Готельно-ресторанна справа. Харків: ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2019. 86 с.

11. Андрущенко О.С. Організація туристичної діяльності: конспект лекцій. Одеса, Одеський держ. екологічний ун-т, 2022, 144 с.

12. Баєв В.В. Основи туроперейтингу: навч. посіб. Київ: ДП «Вид. дім «Персонал»», 2018. 156 с.

13. Безкоровайна Л.В. Основи проектування туристичного продукту: навч. посіб. Запоріжжя : Запорізький національний університет, 2016. 100 с.
14. Білогурова Г.В. Конспект лекцій з курсу «Інформаційні системи і технології в туризмі» (для студентів 3 курсу денної та заочної форм навчання напряму 6.140103 – Туризм). Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2016. – 49 с.
15. Влащенко Н.М., Тонкошкур М.В. Конспект лекцій з навчальної дисципліни «Інноваційні технології в туризмі» (для студентів 5 курсу всіх форм навчання, освітньо-кваліфікаційного рівня спеціаліст спеціальності 7.14010301 – Туризмознавство та студентів 5 курсу денної форми навчання освітньо-кваліфікаційного рівня магістр спеціальностей 8.14010301 – Туризмознавство, 8.14010101 – Готельна і ресторанна справа). Харків: ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2015. 131 с.
16. Кифяк В.Ф., Кияк В.Ф. Організація туризму: навч. посіб. Чернівці: Книги – ХХІ, 2008. 344 с.
17. Ковальчук А.С. Організація і технологія обслуговування туристів туристичною фірмою: навч.-метод. посіб. Львів: ВКП «ВМС», 2005. 212 с
18. Кононыхин С.В. Техника и технология услуг туристического бизнеса: конспект лекцій. Донецк: ДНТБ, 2001. 151 с.
19. Ладиженська Р.С. Технологія обслуговування в готелях і туркомплексах: конспект лекцій. Харків: ХНАМГ, 2010. 254 с.
20. Любіцева О.О. Методика розробки турів: навч. посіб. – 2-е вид., перероб. і доп. Ктїв: Альтерпрес, 2008. 300 с.
21. Мельниченко С.В., Ведмідь Н.І., Босовська М.В. Інформаційні технології у туристичній індустрії: опорний конспект лекцій: навч.-метод. видання; Міністерство освіти і науки, молоді та спорту України; Київський національний торговельно-економічний університет; Кафедра готельно-ресторанного та туристичного бізнесу. Київ КНТЕУ, 2011. 55 с.
22. Нохріна Л.А. Конспект лекцій із дисципліни «Соціальні технології в туризмі» (для студентів 3 курсу денної і 4, 5 курсів заочної форм навчання спеціальностей 241 – Готельно-ресторанна справа, 242 – Туризм). Харків: ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2017. 144 с.
23. Радіонова О.М. Конспект лекцій з курсу «Івент-технології» (для студентів 2-го курсу денної та заочної форм навчання напрямів підготовки 6.140101 – «Готельно-ресторанна справа», 6.140103 – «Туризм»). Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 67 с.
24. Скопень М.М. Комп'ютерні інформаційні технології в туризмі: навч. посіб. Київ: КОНДОР, 2005. 302 с.
25. Сокол Т.Г. Організація туристичної діяльності в Україні: навч. посіб. Київ: Рокор, 2001. 200 с.
26. Туроперейтинг: підруч. / за заг. ред. В.Я. Брича. Тернопіль: Екон. думка ТНЕУ, 2017. 440 с.
27. Уніфіковані технології готельних послуг : навч. посібник / [за ред. проф. В. К. Федорченка]. Київ : Вища школа, 2006. 237 с.
28. Чорненька Н. Організація туристичної індустрії: навч. посіб. – 3-те

вид., доп. і перероб. Київ: Атіка, 2009. 392 с.

Нормативно-правові документи:

29. Конституція України. Відомості Верховної Ради України. 1996 р.
30. Господарський кодекс України № 436-IV від 16.01.2003 р.
31. Цивільний кодекс України № 435-IV від 16.01.2003 р.
32. Закон України «Про туризм» № 324/95-ВР від 15.09.1995 р.
33. Закон України «Про ліцензування видів господарської діяльності» № 222-VIII від 02.03.2015 р.
34. Закон України «Про державну реєстрацію юридичних осіб і фізичних осіб-підприємців» № 755-IV від 15.05.2003 р.
35. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги».
36. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».
37. ДСТУ 4527: 2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни і визначення».
38. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг (затверджені наказом Держтурадміністрації від 16.03.2004 р. № 19, зареєстрований в Мін'юсті 02.04.2004 р. № 413/9012).

Інформаційні ресурси

39. Інфраструктура туризму: конспект лекцій. Для здобувачів вищої освіти, які навчаються за спеціальністю 242 «Туризм» за усіма формами навчання / Укладачі: О. В. Поступна, Н. А. Леоненко (теми 1, 6, 11, 12). Харків : НУЦЗУ, 2020. – 233 с. URL : http://nnvc.nuczu.edu.ua/images/topmenu/kafedry/kafedra-menedzhmenta/Lekcii/INFRASTRUKTURA_TURIZMU_KONSPEKT_LEKCIJ.pdf.
40. Поступна О.В., Іович Р.І. Зарубіжний досвід створення доступного середовища для інклюзивних туристів. *Публічне управління в Україні: теорія, практика, інновації* (збірник тез наук.-практ. конф. за результатами стажування та практики в органах публічної влади). Харків : Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2020. URL : <https://kbuara.kh.ua/wp-content/themes/kbuara/publications/mk/doc/2-2020/1-2.pdf>.
41. Поступна О.В., Іович Р.І. Проблемні питання правового регулювання інклюзивного туризму в Україні. *Правові аспекти публічного управління: теорія та практика* : матеріали XI наук.-практ. конф. 12 груд. 2019 р., м. Дніпро / за заг. ред. Л.Л. Прокопенка. Дніпро : ДРІДУ НАДУ, 2019. С. 102-105. URL : http://www.dbuara.dp.ua/konf/konf_dridu/Conference_rei_12_12_2019.pdf.
42. Бібліотека Національного університету цивільного захисту України URL : <http://library.nuczu.edu.ua/>.
43. Быстров С.А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой : учеб. пособ. Москва : Форум: НИЦ Инфра-М, 2013. 400 с. URL : <http://znanium.com/bookread.php?book=352647>.

44. Все про туризм – туристична бібліотека URL : <http://tourlib.net/ua.htm>.
45. Всесвітня рада з туризму і подорожей (The World Travel & Tourism Council) (англ.) URL : http://www.wttc.org/eng/Tourism_Research/Economic_Data_Search_Tool/index.php.
46. Всесвітня туристична організація URL : www.unwto.org.
47. Державний комітет статистики України URL : <http://www.ukrstat.gov.ua/>.
48. Закон України «Про туризм» від 15.09.1995 № 324/95-ВР. URL : http://kodeksy.com.ua/pro_turizm/statja-6.htm.
49. Законодавство України URL : <http://www.rada.kiev.ua/>.
50. Инновации в ресторанном би знесе. URL : <http://nippondom.com/innovatsii-v-restorannom-biznese>.
51. Інформаційний портал Країни Світу. URL : <https://ru.countries.world/>.
52. Інформаційний портал мандрівника URL : <http://restinworld.ru/countries/index.html>.
53. Кабінет Міністрів України URL : <http://www.kmu.gov.ua/>.
54. Максимюк Н.В. Государственная стратегия развития индустрии туризма Украины. Наукові праці: Науково-методичний журнал. 2010. Т. 133. – Вип. 120. «Економіка». С. 91–99. URL : http://tourlib.net/statti_tourism/maksimjuk2.htm.
55. Мальська М.П., Худо В.В. Туристичний бізнес: теорія та практика. URL : https://pidruchniki.com/12301002/turizm/efektivnist_investitsiynih_proektiv_turizmi.
56. Національна бібліотека України ім. В.І. Вернадського URL : <http://www.nbuv.gov.ua/>.
57. Орловская В.П. Технология и организация предприятия туризма : учеб. Под общ. ред. проф. Е.И. Богданова. Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2013. 176 с. URL : <http://znanium.com/bookread.php?book=369959>.
58. Офіційний сайт Міністерства інфраструктури України. URL : <https://mtu.gov.ua>.
59. Портал путешествий. URL : www.travel.ru.
60. Украинская туристическая информационная система. URL : www.utis.com.ua.

Розробник:

доцент кафедри менеджменту,
доктор наук з державного управління,
професор



Олена ПОСТУПНА