

ТУРИЗМ



**ПРОГРАМНІ МАТЕРІАЛИ
З ФАХОВИХ ДИСЦИПЛІН**

Міністерство освіти і науки України
Чернівецький національний університет
імені Юрія Федьковича

Географічний факультет

ТУРИЗМ

**ПРОГРАМНІ МАТЕРІАЛИ
З ФАХОВИХ ДИСЦИПЛІН**



Чернівці
Чернівецький національний університет
імені Юрія Федьковича
2024

УДК 338.48(083)
Т 877

Друкується за ухвалою вченої ради
Географічного факультету
Чернівецького національного університету
імені Юрія Федьковича
(протокол № 8 від 28 червня 2024 р.)

Рецензенти:

Кузишин А.В., доктор географічних наук, декан географічного факультету, професор (Тернопільський національний педагогічний університет ім. В. Гнатюка);

Гишук Р.М., кандидат географічних наук, доцент кафедри харчових технологій, готельно-ресторанного і туристичного сервісу (Чернівецький торговельно-економічний інститут КНТЕУ);

Підгірна В.Н., кандидат економічних наук, доцент кафедри економічної географії та екологічного менеджменту (Чернівецький національний університет ім. Ю. Федьковича).

Т 877 **Туризм:** програмні матеріали з фахових дисциплін / за ред. О.Д. Короля, Ж.І. Бучко. Чернівці : Чернівец. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2024. 40 с.

У виданні подано програмні матеріали з нормативних навчальних дисциплін професійної підготовки за ОП «Міжнародний туризм і туropolерейтинг» другого (магістерського) рівня вищої освіти спеціальності 242 «Туризм і рекреація».

Кожна із запропонованих навчальних програм містить мету навчальної дисципліни, результати навчання, перелік тем із основними питаннями, рекомендовану літературу та інформаційні ресурси, на основі яких здійснюється викладання відповідних курсів.

Для викладачів і здобувачів вищої освіти спеціальності 242 «Туризм і рекреація» другого (магістерського) рівня вищої освіти.

УДК 338.48(083)

© Чернівецький національний університет
імені Юрія Федьковича, 2024

ЗМІСТ

Виїзний туризм	4
Ініціативний туроперейтинг	7
Менеджмент туристичних дестинацій	10
Зовнішньоекономічна діяльність туристичного підприємства	13
Підприємництво та бізнес-адміністрування в туризмі	16
Маркетингові комунікації в туризмі	19
В'їзний туризм	22
Рецептивний туроперейтинг	26
Методологія і методика наукових досліджень у туризмі та рекреації	29
Проектний менеджмент	33
CRM, бронювання та резервування в міжнародному туризмі	36
ДОДАТОК А. Перелік дисциплін відповідно до ОП «Міжнародний туризм і туроперейтинг»	38

ВИЇЗНИЙ ТУРИЗМ

Розробник програми Скутар Тетяна Дмитрівна, к. геогр. н., доцентка кафедри географії та менеджменту туризму.

Навчальна програма вивчення обов'язкової навчальної дисципліни з циклу професійної підготовки складена відповідно до освітньої програми «Міжнародний туризм і туроперейтинг» підготовки фахівців другого (магістерського) рівня вищої освіти зі спеціальності 242 «Туризм і рекреація».

Мета навчальної дисципліни полягає у розкритті теоретико-методологічних засад виїзного туризму, формуванні вміння аналізувати чинники генерації зарубіжних туристичних потоків, основні напрямки та перспективи виїзного туризму українських туристів.

Результати навчання. У результаті вивчення навчальної дисципліни студент має набути таких **компетентностей**:

ЗК2. Здатність вести професійну діяльність у міжнародному та вітчизняному середовищі.

СК4. Здатність організувати діяльність та співпрацю суб'єктів регіонального, національного та міжнародного туристичних ринків на засадах сталого розвитку з урахуванням світового досвіду.

СК8. Здатність розв'язувати професійні задачі у сфері організації подорожей і сервісного обслуговування у міжнародному туризмі.

СК10. Здатність аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал територій для організації окремих видів і форм туризму.

Програмні результати навчання:

РН5. Здійснювати комплексний аналіз і оцінювання функціонування туристичного ринку різних ієрархічних рівнів, прогнозувати тенденції його розвитку.

РН7. Організувати співпрацю зі стейкхолдерами, формувати механізми взаємодії суб'єктів туристичного ринку з урахуванням аспектів соціальної та етичної відповідальності.

РН11. Вільно спілкуватися державною та іноземною мовами усно і письмово для обговорення професійних проблем, презентації результатів досліджень та проєктів у сфері туризму і рекреації.

РН12. Аналізувати, формулювати і реалізовувати національну та регіональну туристичну політику, вдосконалювати механізми

управління туристичними DESTИНАЦІЯМИ на національному, регіональному та локальному рівнях.

PH13. Розуміння процесів організації подорожей і технології комплексного обслуговування туристів у міжнародному туризмі.

PH 15. Аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал територій для організації окремих видів і форм туризму.

Інформаційний обсяг навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1.

Тема 1. Вступ до курсу „Виїзний туризм”

Мета і завдання курсу. Силабус, структура змісту навчальної дисципліни. Компетентності та програмні результати навчання, які має здобути студент у результаті вивчення дисципліни. Критерії оцінювання результатів навчання з навчальної дисципліни. Інформація про навчально-методичні матеріали на платформі Moodle. Академічна доброчесність.

Тема 2. Поняття і базові мотиви виїзного туризму

Поняття „міжнародні туристичні потоки”. Модель міжнародного туристичного потоку й агрегування туристичних потоків. Теорії туристичної мотивації. Концепція туристських інверсій Грабурна. Основні цілі подорожей. Бар’єри для подорожі. Безпека туризму як фактор попиту.

Тема 3. Статистика виїзного туризму

Статистика ЮНВТО. Динаміка міжнародних туристичних виїзтів у світі. Розподіл виїзтів за туристичними макрорегіонами. Країни-лідери за показниками кількості виїзтів і туристичними витратами. Вплив Covid-19 на виїзний туризм.

Тема 4. Формування та розподіл міжнародних туристичних потоків у географічному просторі

Властивості географічного простору і туризм. Протяжність і дискретність. Зв’язок протяжності і гетерогенності території. Площа території країни. Транспортно-географічне положення. Вплив клімату та приморського положення на міжнародний туризм. Мотив міграції. Мотив комфорту. Мотив контрасту. Мотив естетики.

Тема 5. Чинники генерації зарубіжних туристичних потоків

Економічні чинники генерації зарубіжних туристичних потоків. Доходи населення і споживчі витрати. Закон Енгеля. Споживчі витрати і витрати на зарубіжний туризм. Демографічні чинники. Вікова структура. Рівень урбанізації. Зміни в демографічній структурі.

Змістовий модуль 2

Тема 6. Сучасний стан та перспективи виїзного туризму українських мандрівників

Динаміка міжнародних туристичних вибуттів з України. Чинники попиту на подорожі за кордон. Безвізовий режим Україна – ЄС та його вплив на виїзний туризм. Основні напрямки виїзного туризму українців. Організований і самодіяльний виїзний туризм. Пропозиції виїзних турів на українському ринку. Особливості роботи та проблеми організації виїзного туризму в умовах воєнного стану.

Тема 7. Виїзний туризм з рекреаційною метою

Попит на рекреаційні тури за кордон. Основні напрямки купально-пляжного відпочинку українських туристів. Характеристика популярних курортів купально-пляжного туризму серед українців. Санаторно-курортний виїзний туризм.

Тема 8. Виїзний туризм з пізнавальною метою

Попит на пізнавальні тури за кордон. Культурно-пізнавальні та гастрономічні тури за кордон. Комбіновані тури. Популярні дестинації пізнавального туризму серед українських туристів.

Тема 9. Виїзний туризм з релігійними цілями

Попит на паломницькі тури за кордон. Світові центри паломництва християн. Організація паломницьких турів за кордон. Пропозиції релігійних турів за кордон на українському ринку.

Основна література

1. Король О.Д. Міжнародні туристичні потоки: суспільно-географічні аспекти формування та геопросторовий розподіл. Монографія. Чернівці: Чернівецький національний університет ім. Ю. Федьковича, 2018. 512 с.
2. Макогін З.Я. Міжнародний туризм : навч. посіб. Львів : Вид-во Львів. торг.-екон. ун-ту, 2018. 395 с.
3. Юрченко С.О., Юрченко О.Є. Міжнародний туризм : навч. посіб. для студентів спец. "Туризмознавство", "Міжнародні економічні відносини" Харків. нац. ун-т ім. В. Н. Каразіна. Харків : ХНУ ім. В. Н. Каразіна, 2016. 327 с.
4. Тарасова В., Ковалевська І. Регіональні особливості виїзного туризму в Україні. Економіка та суспільство. 2020. №22.

ІНІЦІАТИВНИЙ ТУРОПЕРЕЙТИНГ

Розробник програми Андрюсяк Наталя Степанівна, к. біолог.н., доцентка кафедри географії та менеджменту туризму.

Навчальна програма вивчення обов'язкової навчальної дисципліни з циклу професійної підготовки складена відповідно до освітньої програми «Міжнародний туризм і туроперейтинг» підготовки фахівців другого (магістерського) рівня вищої освіти зі спеціальності 242 «Туризм і рекреація».

Мета навчальної дисципліни: ознайомити студентів із особливостями діяльності ініціативного туроператора. А саме:

- ознайомити майбутнього фахівця з діяльністю ініціативного туроператора та пояснити різницю між рецептивним та ініціативним туроперейтингом;
- ознайомити студентів із ініціативними туроператорами на українському туристичному ринку;
- навчити студентів працювати із сайтами ініціативних туроператорів;
- сформувати в студентів уміння визначати потреби туристів;
- навчити студентів проводити маркетингові дослідження з метою визначення потенційних потреб туристів.

Результати навчання. У результаті вивчення навчальної дисципліни студент має набути таких **компетентностей**:

ЗК2. Здатність вести професійну діяльність у міжнародному та вітчизняному середовищі.

ЗК4. Здатність розробляти проекти та управляти ними.

ЗК5. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.

СК4. Здатність організовувати діяльність та співпрацю суб'єктів регіонального, національного та міжнародного туристичних ринків на засадах сталого розвитку з урахуванням світового досвіду.

СК8. Здатність розв'язувати професійні задачі у сфері організації подорожей і сервісного обслуговування у міжнародному туризмі.

Програмні результати навчання:

РН6. Аналізувати та оцінювати діяльність суб'єктів туристичного ринку, планувати результати їх стратегічного розвитку.

РН7. Організувати співпрацю зі стейкхолдерами, формувати механізми взаємодії суб'єктів туристичного ринку з урахуванням аспектів соціальної та етичної відповідальності.

РН9. Роючзробляти та реалізувати проекти у сфері туризму та рекреації на засадах економічної, соціальної і екологічної ефективності.

РН10. Приймати ефективні рішення у сфері туризму та рекреації щодо розв'язання широкого кола проблем, зокрема безпеки і якості туристичного обслуговування.

РН11. Вільно спілкуватися державною та іноземною мовами усно і письмово для обговорення професійних проблем, презентації результатів досліджень та проектів у сфері туризму і рекреації.

РН13. Розуміння процесів організації подорожей і технології комплексного обслуговування туристів у міжнародному туризмі.

Інформаційний обсяг навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1.

Тема 1. Понятійний апарат туруперейтнгу. Поняття туруператора. Види туристичних операторів. Основні види діяльності туруператорів.

Тема 2. Ініціативні туруператори на українському туристичному ринку. Туристичні оператори внутрішнього (національного) туризму. Туристичні оператори зовнішнього (іноземного) туризму. Специфіка роботи туристичних операторів на українському ринку.

Тема 3. Характеристика діяльності провідних ініціативних туруператорів на українському туристичному ринку. Етапи створення туристичного підприємства (туруператора). Напрями роботи туристичних операторів. Туристичні оператори за напрямками роботи - автобусних екскурсійних турів. Туристичні оператори – за напрямками роботи – пакетні тури з відпочинком на узбережжях морів.

Тема 4. Туристичний продукт та тур-пакет: поняття та основні характеристики. Складові тур-пакета. Поняття та складові туристичного продукту. Поняття та складові туристичного пакета. Основні етапи створення туристичного продукту та туристичного пакета.

Тема 5. Туристичні формальності. Паспортні та візові формальності. Документація на створення туру. Документація на виїзд туристів. Страхування.

Змістовий модуль 2.

Тема 6. Туроперейтинг та агентський бізнес в туризмі. Партнери туристичних операторів. Договірні відносини між ТО та туристичними агентами. Відкриття туристичних агенцій.

Тема 7. Пакет документів для туриста. Паспорта. Документи на виїзд дітей. Страхування. Авіа та автобусні посадкові та квитки. Ваучера на поселення в готель.

Тема 8. Визначення потреб туриста. Визначення цільової аудиторії. Сегментація туристів. Анкетне опитування. Узагальнення потреб відповідно до сезону.

Тема 9. Розробка туристичного продукту. Розробка автобусного екскурсійного туру. Розробка пакетного туру з відпочинком на морському узбережжі.

Тема 10. Алгоритм бронювання послуг на сайтах туроператорів. CRM системи. Туристичні сканери. Пошукові модулі на сайтах туристичних операторів.

Основна література

1. Брич В. Я. Туроперейтинг: підруч. / за заг. ред. д.е.н., проф. В. Я. Брича. – Тернопіль : Екон. думка ТНЕУ, 2017. – 440 с.
2. Мальська М. П. Туристичний бізнес: теорія та практика : навч. посіб. / М. П. Мальська, В. В. Худо. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 424 с.
3. Михайліченко Г. І. Туроперейтинг : підручник / Г. І. Михайліченко. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2018. – 304 с.

МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИСТИЧНИХ ДЕСТИНАЦІЙ

Розробник програми Король Олександр Дмитрович, д. геогр. н., доцент кафедри географії та менеджменту туризму.

Навчальна програма вивчення обов'язкової навчальної дисципліни з циклу професійної підготовки складена відповідно до освітньої програми «Міжнародний туризм і туроперейтинг» підготовки фахівців другого (магістерського) рівня вищої освіти зі спеціальності 242 «Туризм і рекреація».

Мета навчальної дисципліни сформувати сучасні науково-практичні підходи до генезису поняття, структури та механізмів управління туристичними дестинаціями різного масштабу на засадах стійкого розвитку.

Результати навчання. У результаті вивчення навчальної дисципліни студент має набути таких **компетентностей**:

ЗК 1. Здатність до організації, планування, прогнозування результатів діяльності.

ЗК4. Здатність розробляти проекти та управляти ними.

ЗК 7. Здатність виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

СК3. Здатність до управління туристичним процесом у публічному секторі, в туристичній дестинації, туристичному підприємстві на різних ієрархічних рівнях.

СК4. Здатність організовувати діяльність та співпрацю суб'єктів регіонального, національного та міжнародного туристичних ринків на засадах сталого розвитку з урахуванням світового досвіду.

СК6. Здатність до аналізу, прогнозування, планування бізнес-процесів та геопросторового планування у сфері туризму та рекреації.

Програмні результати навчання:

РН1. Спеціалізовані концептуальні знання, що включають сучасні наукові здобутки, критичне осмислення проблем у сфері туризму та рекреації і на межі галузей знань.

РН3. Застосовувати сучасні цифрові технології, методи та інструменти дослідницької та інноваційної діяльності для розв'язання складних задач у сфері туризму та рекреації.

РН4. Проводити аналіз геопросторової організації туристичного процесу, проектувати його стратегічний розвиток на засадах сталості.

РН5. Здійснювати комплексний аналіз і оцінювання функціонування туристичного ринку різних ієрархічних рівнів, прогнозувати тенденції його розвитку.

РН7. Організовувати співпрацю зі стейкхолдерами, формувати механізми взаємодії суб'єктів туристичного ринку з урахуванням аспектів соціальної та етичної відповідальності.

РН9. Розробляти та реалізовувати проекти у сфері туризму та рекреації на засадах економічної, соціальної і екологічної ефективності.

РН10. Приймати ефективні рішення у сфері туризму та рекреації щодо розв'язання широкого кола проблем, зокрема безпеки і якості туристичного обслуговування.

РН12. Аналізувати, формулювати і реалізовувати національну та регіональну туристичну політику, вдосконалювати механізми управління туристичними дестинаціями на національному, регіональному та локальному рівнях.

Інформаційний обсяг навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1.

Тема 1. Туристична дестинація як елемент системи туризму.

Сучасні підходи до визначення поняття «туристична дестинація». Принцип міждисциплінарності в дослідженні туристичних дестинацій. Типологія туристичних дестинацій. Життєвий цикл туристичних дестинацій

Тема 2. Туристичні ресурси та інфраструктура як формують елемент туристичної дестинації.

Сутність і класифікація туристичних ресурсів. Інфраструктура туристичної дестинації. Туристичний потенціал та підходи до його вивчення. Методика визначення, аналізу та відбору території в якості потенційної дестинації

Тема 3. Сутність управління туристичними дестинаціями.

Туристична дестинація як об'єкт управління. Принципи управління туристичною дестинацією. Сутність і взаємозв'язок функцій управління.

Тема 4. Діяльність управління туристичними destinationsми.

Особливості діяльності організацій з управління туристичними destinationsми національного рівня. Особливості діяльності організацій з управління туристичними destinationsми регіонального рівня. Особливості діяльності організацій з управління туристичними destinationsми місцевого рівня. Особливості діяльності організацій з управління атракційним пунктом. Правовий статус, фінансування і структура організацій з управління туристичними destinationsми

Змістовий модуль 2

Тема 5. Інтеграційні процеси в туристичних destinationsми. Особливості інтеграційних процесів у розвитку туристичних destinationsми. Мережеві форми кооперації в туристичній destinationsми. Стратегічні альянси як форма співпраці в туристичній destinationsми

Тема 6. Стратегічне планування розвитку туристичних destinationsми. Роль стратегічного планування у розвитку туристичних destinationsми. Основні етапи стратегічного планування розвитку туристичної destinationsми. Практика стратегічного планування туризму в Україні

Тема 7. Кластерний підхід в управлінні туристичними destinationsми. Економічна сутність туристичного кластеру. Класифікація туристичних кластерів і стадії їх розвитку. Технологія формування туристичного кластера

Тема 8. Конкурентоспроможність туристичних destinationsми. Сутність і зміст конкуренції та конкурентних переваг у туризмі. Концептуальні основи конкурентоспроможності туристичних destinationsми. Методи оцінювання конкурентоспроможності та привабливості туристичних destinationsми. Напрями підвищення конкурентоспроможності туристичних destinationsми

Основна література

1. Корж Н. В., Басюк Д. І. Управління туристичними destinationsми : підручник. – Вінниця: «ППК«ТД Едельвейс і К», 2017. – 322 с.
2. Король О.Д., Крачило М.П. Менеджмент туризму. – Чернівці: Рута, 2008. – 240 с.
3. Іванунік В.О. Туристичний менеджмент : навч. посіб. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 240 с.

ЗОВНІШНЬОЕКОНОМІЧНА ДІЯЛЬНІСТЬ ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА

Розробник програми Підгірна Валентина Никифорівна, к.е.н., доцентка кафедри економічної географії та екологічного менеджменту.

Навчальна програма вивчення обов'язкової навчальної дисципліни з циклу професійної підготовки складена відповідно до освітньої програми «Міжнародний туризм і туроперейтинг» підготовки фахівців другого (магістерського) рівня вищої освіти зі спеціальності 242 «Туризм і рекреація».

Мета навчальної дисципліни – надати студентам системні знання про об'єктивні закономірності, умови, процеси та специфічні особливості зовнішньоекономічної діяльності туристичних підприємств, а також сприяти розвитку навичок їх практичного застосування.

Результати навчання. У результаті вивчення навчальної дисципліни студент має набути таких **компетентностей**:

ЗК2. Здатність вести професійну діяльність у міжнародному та вітчизняному середовищі.

СК4. Здатність організувати діяльність та співпрацю суб'єктів регіонального, національного та міжнародного туристичних ринків на засадах сталого розвитку з урахуванням світового досвіду.

Програмні результати навчання:

РН6. Аналізувати та оцінювати діяльність суб'єктів туристичного ринку, планувати результати їх стратегічного розвитку.

РН7. Організувати співпрацю зі стейкхолдерами, формувати механізми взаємодії суб'єктів туристичного ринку з урахуванням аспектів соціальної та етичної відповідальності.

РН8. Управляти процесами в суб'єктах індустрії туризму та рекреації на різних ієрархічних рівнях, які є складними, непередбачуваними і потребують нових стратегічних підходів.

РН11. Вільно спілкуватися державною та іноземною мовами усно і письмово для обговорення професійних проблем, презентації результатів досліджень та проєктів у сфері туризму і рекреації.

Інформаційний обсяг навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1.

Тема 1. Вступ до зовнішньоекономічної діяльності туристичного підприємства

Передумови виходу підприємства на зовнішній ринок. Основні поняття та значення зовнішньоекономічної діяльності. Роль зовнішньоекономічної діяльності у розвитку туристичного підприємства. Особливості зовнішньоекономічної діяльності малих підприємств.

Тема 2. Правові аспекти зовнішньоекономічної діяльності туристичного підприємства

Міжнародне та національне правове регулювання зовнішньоекономічної діяльності. Ліцензування зовнішньоекономічної діяльності туристичного підприємства. Сертифікація та стандартизація туристичних послуг. Контрактні зобов'язання у зовнішньоекономічній діяльності. Вирішення спорів у зовнішньоекономічній діяльності.

Тема 3. Маркетинг у зовнішньоекономічній діяльності туристичного підприємства

Міжнародні маркетингові стратегії. Особливості просування туристичних продуктів на зовнішні ринки. Брендинг у зовнішньоекономічній діяльності туристичного підприємства. Використання PR-інструментів для створення позитивного іміджу на міжнародному рівні.

Тема 4. Логістика та транспорт у діяльності туристичного підприємства

Транспортні послуги у діяльності туристичного підприємства, типи транспорту. Логістичні процеси та управління ланцюгами поставок. Технології та інновації у логістиці туристичного підприємства. Логістика у різних сегментах міжнародного туризму.

Змістовий модуль 2

Тема 5. Міжнародні розрахунки та фінансові інструменти

Митне регулювання та тарифи у зовнішньоекономічній діяльності. Тарифне та нетарифне регулювання ЗЕД підприємств. Валютне регулювання та фінансовий менеджмент у зовнішньоекономічній діяльності.

Тема 6. Ризики та страхування у зовнішньоекономічній діяльності туристичного підприємства

Визначення та класифікація ризиків у зовнішньоекономічній діяльності. Комерційні ризики у зовнішньоекономічній діяльності туристичного підприємства. Методи ідентифікації та оцінки ризиків. Страхування зовнішньоекономічної діяльності туристичного підприємства. Оцінка ефективності управління ризиками та страхування

Тема 7. Інформаційні технології у зовнішньоекономічній діяльності туристичного підприємства

Системи управління відносинами з клієнтами (CRM). Системи управління ресурсами підприємства (ERP). Системи бронювання та резервування. Веб-сайти туристичних підприємств. Аналітика даних та бізнес-інтелект (BI). Кібербезпека у зовнішньоекономічній діяльності

Тема 8. Практичні аспекти зовнішньоекономічної діяльності туристичного підприємства

Управління проектами у зовнішньоекономічній діяльності туристичного підприємства. Аналіз кейсів та практичні завдання. Рольові ігри та симуляції для відпрацювання навичок.

Основна література

1. Про зовнішньоекономічну діяльність: Закон України від 16 квітня 1991 року № 959-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/959-12#Text>
2. Шапоренко О.І., Денисенко М.П., Панченко В.А., Федорак В.І. Управління зовнішньоекономічною діяльністю підприємства : навчальний посібник. К.: Видавничий дім «Кондор», 2020. 435 с. URL: https://er.knutd.edu.ua/bitstream/123456789/17088/2/UZDP_NP_2020.pdf
3. Козак Ю. Г. (2017) Зовнішньоекономічна діяльність туристичного підприємства: в питаннях та відповідях: підручник. Київ: Центр учбової літератури 228 с.
4. Шапоренко О.І. Управління зовнішньоекономічною діяльністю підприємства : навчальний посібник / Денисенко М.П., Панченко В.А., Шапоренко О.І., Федорак В.І. К.: Видавничий дім «Кондор», 2020. 435 с.
5. Осьмірко І. В., Онісіфорова В. Ю. Фінансово-економічна діяльність підприємства: напрямки підвищення ефективності, аналіз та облік. Stages of Formation and Development of the Economy of Independent Ukraine : Collective monograph. Nurnberg : Verlag SWG imex GmbH, 2021. С. 373–382.

ПІДПРИЄМНИЦТВО ТА БІЗНЕС-АДМІНІСТРУВАННЯ В ТУРИЗМІ

Розробник програми Скутар Тетяна Дмитрівна, к. геогр. н., доцентка кафедри географії та менеджменту туризму.

Навчальна програма вивчення обов'язкової навчальної дисципліни з циклу професійної підготовки складена відповідно до освітньої програми «Міжнародний туризм і туроперейтинг» підготовки фахівців другого (магістерського) рівня вищої освіти зі спеціальності 242 «Туризм і рекреація».

Мета навчальної дисципліни полягає у формуванні в майбутніх фахівців системи знань із туристичного підприємництва та розкритті теоретико-методологічних засад процесного підходу до управління підприємством.

Результати навчання. У результаті вивчення навчальної дисципліни студент має набути таких **компетентностей**:

ЗК 1. Здатність до організації, планування, прогнозування результатів діяльності.

ЗК5. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.

ЗК 7. Здатність виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

СК5. Здатність оперувати інструментами збору, обробки інформації, аналізувати та управляти туристичною інформацією.

СК6. Здатність до аналізу, прогнозування, планування бізнес-процесів та геопросторового планування у сфері туризму та рекреації.

СК7. Здатність розробляти та впроваджувати інновації в діяльності суб'єктів туристичного ринку.

Програмні результати навчання:

РН3. Застосовувати сучасні цифрові технології, методи та інструменти дослідницької та інноваційної діяльності для розв'язання складних задач у сфері туризму та рекреації.

РН6. Аналізувати та оцінювати діяльність суб'єктів туристичного ринку, планувати результати їх стратегічного розвитку.

РН7. Організовувати співпрацю зі стейкхолдерами, формувати механізми взаємодії суб'єктів туристичного ринку з урахуванням аспектів соціальної та етичної відповідальності.

РН8. Управляти процесами в суб'єктах індустрії туризму та рекреації на різних ієрархічних рівнях, які є складними, непередбачуваними і потребують нових стратегічних підходів.

РН10. Приймати ефективні рішення у сфері туризму та рекреації щодо розв'язання широкого кола проблем, зокрема безпеки і якості туристичного обслуговування.

РН11. Вільно спілкуватися державною та іноземною мовами усно і письмово для обговорення професійних проблем, презентації результатів досліджень та проєктів у сфері туризму і рекреації.

Інформаційний обсяг навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1.

Тема 1. Вступ до курсу „Підприємництво та бізнес-адміністрування в туризмі”

Мета і завдання курсу. Силабус, структура змісту навчальної дисципліни. Компетентності та програмні результати навчання, які має здобути студент у результаті вивчення курсу. Критерії оцінювання результатів навчання з навчальної дисципліни. Інформація про навчально-методичні матеріали на платформі Moodle. Академічна доброчесність.

Тема 2. Сутність та особливості підприємницької діяльності в туризмі

Поняття, передумови та принципи підприємництва. Функції підприємництва. Ділові та психологічні якості підприємця. Особливості туристичного бізнесу. Ризики в туристичній діяльності. Бізнес-моделі в туристичному бізнесі. Особливості роботи онлайн та офлайн турагенцій. Суть і значення соціально відповідального бізнесу. Бізнес-етика в туризмі. Правові аспекти створення власного бізнесу в індустрії туризму.

Тема 3. Підприємництво та інновації в туризмі

Поняття про інновації в туризмі, їх види. Особливості інновацій у туристичному бізнесі. Ризики в інноваційній діяльності. Методи генерації бізнес-ідей. Дизайн-мислення – успішна світова методика для створення інновацій. Основні принципи презентації бізнес-ідей.

Тема 4. Системи підтримки прийняття рішень

Суть і значення інформаційної підтримки процесу прийняття управлінських рішень. Інформаційні системи як основа інформаційної підтримки автоматизації процесів прийняття управлінських рі-

шень. Історія розвитку інформаційних систем. Системи підтримки прийняття рішень (СППР). Підтримка процесу прийняття рішень засобами MS Excel.

Змістовий модуль 2.

Тема 5. Бізнес-процеси туристичних підприємств: сутність та класифікація

Сутність процесного підходу до управління підприємством. Поняття „бізнес-процес”. Бізнес-процеси туристичних підприємств. Послідовність реалізації основних бізнес-процесів туристичного підприємства. Управління якістю як невід’ємна складова конкурентоспроможності туристичного підприємства.

Тема 6. Бізнес-адміністрування як складова ефективної системи управління підприємством за сучасних умов

Сутність та функції бізнес-адміністрування на підприємствах. Принципи бізнес-адміністрування на підприємствах. Ефективність бізнес-адміністрування.

Основна література

1. Захарченко Н.В., Перспективи розвитку дизайн-мислення в управлінні бізнесом та інноваціями. *Академічний огляд*. 2022. № 1 (56). С. 53-60
2. Крупельницька І.Г., Євась Т.В., Жукова О.А. Теоретичні аспекти бізнес-адміністрування як складової системи управління підприємством. *Приазовський економічний вісник*. 2017. Вип. 3(03). С. 50–53.
3. Мельниченко С.В. Управління бізнес-процесами в туризмі : монографія. К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2015. 264 с.
4. Нестеренко О.В., Савенков О.І., Фаловський О.О. Інтелектуальні системи підтримки прийняття рішень: навч. посіб. К.: Національна академія управління, 2016. – 188 с.
5. Педько А.Б. Основи підприємництва і бізнес-культури : навч. посіб. Київ: «Центр навчальної літератури», 2020. 168 с.
6. Підприємництво та організація власного бізнесу: навч. посібн. / За ред. Р.І. Грешка. Чернівці: Чернівець. нац. ун-т ім. Ю.Федьковича, 2022. 580 с.

МАРКЕТИНГОВІ КОМУНІКАЦІЇ В ТУРИЗМІ

Розробник програми Король Олександр Дмитрович, д. геогр. н., доцент кафедри географії та менеджменту туризму.

Навчальна програма вивчення обов'язкової навчальної дисципліни з циклу професійної підготовки складена відповідно до освітньої програми «Міжнародний туризм і туропереїтинг» підготовки фахівців другого (магістерського) рівня вищої освіти зі спеціальності 242 «Туризм і рекреація».

Мета навчальної дисципліни передбачає ознайомлення з теорією комунікаційних процесів у туристичному бізнесі, а також формування прикладних знань, щодо налагодження Маркетингових комунікацій як засобів просування туристичних дестинацій, підприємств, їхніх послуг і продуктів.

Результати навчання. У результаті вивчення навчальної дисципліни студент має набути таких **компетентностей**:

ЗК2. Здатність вести професійну діяльність у міжнародному та вітчизняному середовищі.

СК5. Здатність оперувати інструментами збору, обробки інформації, аналізувати та управляти туристичною інформацією.

СК9. Здатність налагоджувати канали збуту та просування на ринку міжнародного туризму.

Програмні результати навчання:

РН2. Спеціалізовані уміння/навички розв'язання проблем, необхідні для проведення досліджень та/або провадження інноваційної діяльності з метою розвитку нових знань та процедур у сфері туризму і рекреації.

РН3. Застосовувати сучасні цифрові технології, методи та інструменти дослідницької та інноваційної діяльності для розв'язання складних задач у сфері туризму та рекреації.

РН11. Вільно спілкуватися державною та іноземною мовами усно і письмово для обговорення професійних проблем, презентації результатів досліджень та проєктів у сфері туризму і рекреації.

РН 14. Формувати комунікаційні та збутові канали на ринку міжнародного туризму.

Інформаційний обсяг навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1.

Тема 1. Сутність маркетингових комунікацій у туризмі

Визначення сутності поняття «маркетингові комунікації». Функції та завдання маркетингових комунікацій. Місце маркетингових комунікацій у комплексі маркетингу.

Тема 2. Етапи ефективного комунікаційного процесу

Ідентифікація цільової аудиторії. Формування бажаної реакції у відповідь. Вибір засобів інформації. Відбір носіїв повідомлення. Акумуляція зворотного зв'язку.

Тема 3. Бюджет комунікаційного процесу

Визначення загального бюджету на просування. Чинники формування системи просування

Тема 4. Брендінг та імідж туристичного підприємства.

Формування іміджу туристичного підприємства. Фірмовий стиль туристичного підприємства. Товарний знак. Оформлення офісу. Організація прийому відвідувачів.

Тема 5. Торговельний персонал і канали особистого просування

Значення персональних продажів для туристичного бізнесу. Процес персонального продажу на основі стану готовності клієнта до купівлі, Клієнтська база та робота з нею. Управління торговим персоналом. Канал розголосу. Експертно-оцінювальний канал.

Змістовий модуль 2

Тема 6. Реклама в туризмі

Поняття та особливості реклами в туризмі. Інформаційна, переконуюча та нагадуюча реклама. AIDA структура рекламного повідомлення. Реклама у пресі. Реклама на радіо. Телевізійна реклама. Аудіовізуальна реклама. Друкована реклама. Пряма поштова реклама. Зовнішня реклама. Реклама на транспорті. Рекламні сувеніри.

Тема 7. Інтернет реклама

Види інтернет-сайтів і завдання реклами в туризмі. Функціонал, структура та дизайн інтернет-сайтів у туризмі. Просування сайтів в Інтернеті. Реклама у соціальних мережах.

Тема 8. Участь у виставках і ярмарках

Класифікація виставок і ярмарок. Процес організації виставок та ярмарок. Планування та оформлення виставкових площ. Робота персоналу туристичної фірми на виставках і ярмарках.

Тема 9. Стимулювання збуту в туризмі

Визначення цілей стимулювання збуту. Вибір засобу стимулювання збуту. Розробка програми стимулювання збуту. Попереднє тестування та реалізація. Оцінка результатів.

Тема 10. Зв'язки із громадськістю та пропаганда в туризмі

Основні види зв'язків з громадськістю: взаємодія з пресою, публіситі турпродукції, корпоративна комунікація, лобіювання, консалтинг. Інструменти маркетингових зв'язків з громадськістю. Створення «піару» навколо туристичних дестинацій, підприємств і власників туристичного бізнесу.

Основна література

1. Король О.Д. Основи туристського маркетингу. – Чернівці: Рута, 2021. – 140 с.
2. Кудла Н.Є. Маркетинг туристичних послуг. – Київ: Знання, 2011. – 351 с.
3. Полінкевич О. М. Маркетинг туризму та готельно-ресторанної справи: навч. посібник. – Луцьк : ЛНТУ, 2022. – 288 с.
4. Корж Н. В., Басюк Д. І. Управління туристичними дестинаціями : підручник. – Вінниця: «ПП«ТД Едельвейс і К», 2017. – 322 с.

В'ЇЗНИЙ ТУРИЗМ

Розробник програми Скутар Тетяна Дмитрівна, к. геогр. н., доцентка кафедри географії та менеджменту туризму.

Навчальна програма вивчення обов'язкової навчальної дисципліни з циклу професійної підготовки складена відповідно до освітньої програми «Міжнародний туризм і туроперейтинг» підготовки фахівців другого (магістерського) рівня вищої освіти зі спеціальності 242 «Туризм і рекреація».

Мета навчальної дисципліни полягає у розкритті теоретичних, організаційно-правових засад в'їзного туризму й особливостей державної туристичної політики в Україні, формуванні умінь аналізувати сучасний стан, чинники і потенціал розвитку в'їзного туризму.

Результати навчання. У результаті вивчення навчальної дисципліни студент має набути таких **компетентностей**:

ЗК2. Здатність вести професійну діяльність у міжнародному та вітчизняному середовищі.

СК4. Здатність організовувати діяльність та співпрацю суб'єктів регіонального, національного та міжнародного туристичних ринків на засадах сталого розвитку з урахуванням світового досвіду.

СК8. Здатність розв'язувати професійні задачі у сфері організації подорожей і сервісного обслуговування у міжнародному туризмі.

СК10. Здатність аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал територій для організації окремих видів і форм туризму.

Програмні результати навчання:

РН5. Здійснювати комплексний аналіз і оцінювання функціонування туристичного ринку різних ієрархічних рівнів, прогнозувати тенденції його розвитку.

РН7. Організовувати співпрацю зі стейкхолдерами, формувати механізми взаємодії суб'єктів туристичного ринку з урахуванням аспектів соціальної та етичної відповідальності.

РН11. Вільно спілкуватися державною та іноземною мовами усно і письмово для обговорення професійних проблем, презентації результатів досліджень та проєктів у сфері туризму і рекреації.

PH12. Аналізувати, формулювати і реалізовувати національну та регіональну туристичну політику, вдосконалювати механізми управління туристичними дестинаціями на національному, регіональному та локальному рівнях.

PH13. Розуміння процесів організації подорожей і технології комплексного обслуговування туристів у міжнародному туризмі.

PH 15. Аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал територій для організації окремих видів і форм туризму.

Інформаційний обсяг навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1.

Тема 1. Вступ до курсу „В’їзний туризм”

Мета і завдання курсу. Силабус, структура змісту навчальної дисципліни. Компетентності та програмні результати навчання, які має здобути студент у результаті вивчення курсу. Критерії оцінювання результатів навчання з навчальної дисципліни. Інформація про навчально-методичні матеріали на платформі Moodle. Академічна доброчесність.

Тема 2. Поняття та чинники в’їзного туризму

Поняття й особливості в’їзного туризму. Значення іноземного туризму для розвитку національної економіки. Суспільно-географічні й індивідуально-психологічні чинники в’їзного туризму. Безпека як фактор іноземного туризму. Відношення до іноземних туристів як чинник в’їзного туризму.

Тема 3. Організаційно-правові аспекти іноземного туризму в Україні

Нормативно-правове забезпечення іноземного туризму в Україні. Правове регулювання порядку в’їзду в Україну з метою туризму. Інформаційні ресурси про режим в’їзду іноземців в Україну. Візові вимоги для іноземців в Україні. Електронна eVisa в Україні. Митні правила в Україні. Перелік документів для в’їзду в Україну. Особливості перетину державного кордону під час правового режиму воєнного стану. Страхування в Україні для іноземців в умовах війни. Правила безпеки під час подорожі Україною.

Тема 4. Сучасний стан та перспективи в’їзного туризму в Україну

Тенденції розвитку туризму в Україні. Сальдо туристичних потоків. Аналіз динаміки та структури іноземного туризму в Україні. Туристична привабливість України для іноземних туристів.

SWOT-аналіз в'їзного туризму в Україні. Втрати туристичної галузі від війни в Україні. Особливості іноземного туризму в умовах війни. Асоціація в'їзних туристичних операторів в Україні (AITOU): місія, мета і напрямки діяльності.

Тема 5. Вплив глобалізації та Євроінтеграції на туристичну галузь України

Особливості туристичної індустрії в глобалізованому суспільстві. Вплив глобалізації на українську туристичну індустрію. Міжнародні мережі підприємств сфери гостинності в Україні. Глобальна ініціатива з безпеки подорожей SafeTravels. Європейський досвід розвитку туризму. Формування туристичної галузі України в період Євроінтеграції.

Змістовий модуль 2

Тема 6. Державна туристична політика як чинник підвищення конкурентоспроможності країни на ринку туристичних послуг

Зміст, мета й ефективність державної туристичної політики. Пріоритетні напрями державної туристичної політики України. Основні цілі сталого розвитку в'їзного туризму в Україні. Інструменти державного регулювання туристичної діяльності. Система статистичного обліку як елемент інформаційного забезпечення державного управління туристичною галуззю. Стратегія розвитку туризму та курортів на період до 2026 року. Державне агентство розвитку туризму в Україні (ДАРТ). Проєкти ДАРТ щодо розвитку та популяризації в'їзного туризму в Україні. Стимулювання розвитку в'їзного туризму на регіональному рівні. Міжнародний досвід управління розвитком туристичної сфери в умовах збройних конфліктів

Тема 7. Рекреаційно-туристичний потенціал України для розвитку іноземного туризму

Поняття про рекреаційно-туристичний потенціал території. Рекреаційний потенціал як об'єкт наукового аналізу. Туристично-ресурсний та інфраструктурний потенціал регіонів для розвитку в'їзного туризму. Туристичні магніти України для розвитку іноземного туризму. Роль транспортної інфраструктури в розвитку в'їзного туризму.

Тема 8. Інформаційне забезпечення розвитку в'їзного туризму в Україні

Суть і значення інформаційного забезпечення в'їзного туризму. Складові інформаційного забезпечення розвитку в'їзного туризму в Україні. Інформаційно-рекламна підтримка національного туристичного продукту на міжнародному ринку. Брендинг України. Презентація національного турпродукту на міжнародних туристичних виставках. Інформаційний комфорт іноземних туристів. Туристичний інтернет-портал про Україну для іноземців. Туристична інформаційно-комунікаційна інфраструктура. Мережа туристичних інформаційних центрів в Україні. Система туристичної навігації. Сучасні інформаційні (у т.ч. мобільні) технології в туризмі. Туристичні інтернет-ресурси регіонів України.

Основна література

1. В'їзний туризм: Навч. посіб. / за ред. П.Ф.Ковалю, Н.О.Алешугіної. Ніжин, Вид-во Лук'яненко В.В., 2010. 304 с.
2. Головня, О. М., Ставська Ю. В. Міжнародний туризм [Електронний ресурс] : навч. посіб. Вінниця, 2020. 316 с. URL : <http://repository.vsau.org/getfile.php/27264.pdf>
3. Король О.Д. Міжнародні туристичні потоки: суспільно-географічні аспекти формування та геопросторовий розподіл. Монографія. Чернівці: Чернівецький національний університет ім. Ю. Федьковича, 2018. 512 с.
4. Тараненко О., Животенко В., Карпенко Н. Сучасний стан та проблеми розвитку в'їзного туризму в Україні. *Галицький економічний вісник*/ № 4 (71). 2021. URL: https://doi.org/10.33108/galicianvisnyk_tntu2021.04
5. Юрченко С.О., Юрченко О.Є. Міжнародний туризм : навч. посіб. для студентів спец. "Туризмознавство", "Міжнародні економічні відносини" Харків. нац. ун-т ім. В. Н. Каразіна. Харків : ХНУ ім. В. Н. Каразіна, 2016. 327 с.

РЕЦЕПТИВНИЙ ТУРОПЕРЕЙТИНГ

Розробник програми Іванунік Віталій Олександрович, к. геогр. н., доцент кафедри географії та менеджменту туризму.

Навчальна програма вивчення обов'язкової навчальної дисципліни з циклу професійної підготовки складена відповідно до освітньої програми «Міжнародний туризм і туроперейтинг» підготовки фахівців другого (магістерського) рівня вищої освіти зі спеціальності 242 «Туризм і рекреація».

Мета навчальної дисципліни полягає у формуванні та розвитку професійних компетентностей фахівців для здійснення ефективної діяльності в сфері створення та освоєння принципів формування елементів туристичного продукту, що пропонується споживачам та ініціативному туроператору для реалізації на сучасному ринку.

Метою викладання навчальної дисципліни “Рецептивний туроперейтинг” є ознайомлення майбутніх бакалаврів з основним теоретичними і практичними положеннями утворення туристичного продукту під час практичної фахової діяльності, показати роль знань про формування цін на розвиток туристичного бізнесу, сформувати уявлення про основні методи формування сервісу в рецептивній діяльності.

Результати навчання. У результаті вивчення навчальної дисципліни студент має набути таких **компетентностей**:

ЗК2. Здатність вести професійну діяльність у міжнародному та вітчизняному середовищі.

ЗК4. Здатність розробляти проекти та управляти ними.

ЗК5. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.

СК4. Здатність організовувати діяльність та співпрацю суб'єктів регіонального, національного та міжнародного туристичних ринків на засадах сталого розвитку з урахуванням світового досвіду.

СК8. Здатність розв'язувати професійні задачі у сфері організації подорожей і сервісного обслуговування у міжнародному туризмі.

Програмні результати навчання:

РН6. Аналізувати та оцінювати діяльність суб'єктів туристичного ринку, планувати результати їх стратегічного розвитку.

РН7. Організувати співпрацю зі стейкхолдерами, формувати механізми взаємодії суб'єктів туристичного ринку з урахуванням

аспектів соціальної та етичної відповідальності.

РН9. Роизробляти та реалізувати проекти у сфері туризму та рекреації на засадах економічної, соціальної і екологічної ефективності.

РН10. Приймати ефективні рішення у сфері туризму та рекреації щодо розв'язання широкого кола проблем, зокрема безпеки і якості туристичного обслуговування.

РН11. Вільно спілкуватися державною та іноземною мовами усно і письмово для обговорення професійних проблем, презентації результатів досліджень та проектів у сфері туризму і рекреації.

РН13. Розуміння процесів організації подорожей і технології комплексного обслуговування туристів у міжнародному туризмі.

Інформаційний обсяг навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1.

Тема 1. Поняття туроперейтингу та туроператора та його діяльність.

Головний зміст діяльності туроператора. Основні функції туроператора. Класифікація туроператорів.

Тема 2. Особливості рецептивного туристичного продукту.

Складові туристичного продукту. Планування в створенні рецептивного тур продукту. Постачальники послуг для рецептивного туроператора.

Тема 3. Договірні взаєностосунки в туризмі.

Види договорів рецептивного туроператора. Договір між ініціативним і рецептивним туроператорами. Договір між туроператором і готельними підприємствами. Договір із транспортними підприємствами. Договір із ресторанами екскурсійними бюро та іншими контрагентами в туристичному обслуговуванні.

Тема 4. Фінансові відносини рецептивного туроператора.

Розрахунок вартості туру. Собівартість туру. Фінансова документація. Формування ринкової ціни.

Змістовий модуль 2

Тема 5. Туристичне програмування в рецептивному туроперейтингу.

Туристична програма. Створення привабливого туристського продукту. Класи обслуговування. Створення пакету послуг.

Тема 6. Регіональні відмінності та туристичні формальності у туристичному сервісі.

Поліцейські формальності. Паспортні формальності. Візові відмінності. Шенгенська віза. Митні відмінності та валютний контроль. Медико-санітарні формальності. Формальності безпеки.

Тема 7. Виникнення та еволюція комп'ютерних систем бронювання.

Характеристика комп'ютерних систем бронювання. Сучасний стан системи "Amadeus". Нові можливості системи "Galileo". Інтеграція глобальних дистриб'юторських систем в Інтернеті

Тема 8. Вимоги та відмінності до персоналу туроператора.

Роль персоналу у сфері надання туристичних послуг. Вплив корпоративної культури на якість туристичних послуг. Інструменти кадрової політики у сфері туристичних послуг

Основна література

1. Бабарицька В. К. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення турпродукту: навч. посіб. / В. К. Бабарицька, О. Ю. Малиновська. – К. : Альте-рпрес, 2004. – 288 с.
2. Іванунік В.О. Туристичний менеджмент : навч. посіб. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 240 с.
3. Туроперейтинг: Навч. посібник / За заг. ред. д.е.н. В. Я. Брича. – К: Кондор-Видавництво, 2014. – 276 с.

МЕТОДОЛОГІЯ І МЕТОДИКА НАУКОВИХ ДОСЛІДЖЕНЬ У ТУРИЗМІ ТА РЕКРЕАЦІЇ

Розробник програми Кілінська Клавдія Йосифівна, д. геогр. н., професорка кафедри географії та менеджменту туризму.

Навчальна програма вивчення обов'язкової навчальної дисципліни з циклу професійної підготовки складена відповідно до освітньої програми «Міжнародний туризм і туроперейтинг» підготовки фахівців другого (магістерського) рівня вищої освіти зі спеціальності 242 «Туризм і рекреація».

Мета навчальної дисципліни полягає у розкритті сучасних методологічних концепцій у туризмі та рекреації, основ методології наукового пізнання та методики наукових досліджень; формуванні цілісного бачення про науково-дослідницький процес; освоєння навиків формування і використання усвідомленої методологічної позиції наукового дослідження; вдосконалення вмінь у пошуку, доборі й опрацюванні наукової інформації, у точному формулюванні мети, завдань і висновків дослідження.

Результати навчання. У результаті вивчення навчальної дисципліни студент має набути таких **компетентностей**:

ЗК6. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

СК1. Здатність застосовувати у професійній діяльності категорійно-термінологічний апарат, концепції, методи та інструментарій системи наук, що формують науковий базис туризму та рекреації.

СК2. Здатність планувати і виконувати наукові та/або прикладні дослідження у сфері туризму та рекреації.

СК5. Здатність оперувати інструментами збору, обробки інформації, аналізувати та управляти туристичною інформацією.

Програмні результати навчання:

РН1. Спеціалізовані концептуальні знання, що включають сучасні наукові здобутки, критичне осмислення проблем у сфері туризму та рекреації і на межі галузей знань.

РН2. Спеціалізовані уміння/навички розв'язання проблем, необхідні для проведення досліджень та/або провадження інноваційної діяльності з метою розвитку нових знань та процедур у сфері туризму і рекреації.

РН3. Застосовувати сучасні цифрові технології, методи та інструменти дослідницької та інноваційної діяльності для розв'язання складних задач у сфері туризму та рекреації.

РН4. Проводити аналіз геопросторової організації туристичного процесу, проєктувати його стратегічний розвиток на засадах сталості.

РН11. Вільно спілкуватися державною та іноземною мовами усно і письмово для обговорення професійних проблем, презентації результатів досліджень та проєктів у сфері туризму і рекреації.

Інформаційний обсяг навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Методологія наукових досліджень, її застосування в рекреаційно-туристичних дослідженнях

Тема 1. Наука і наукові дослідження в сучасному світі. Сутність науки та її функції. Класифікація наук. Організація науково-дослідної діяльності в Україні. Туризм і рекреація – об'єкт науково-дослідження. Організація науково-дослідної роботи в Україні.

Тема 2. Наукова теорія. Концептуальний зміст науки. Роль та значення наукових теоретичних розробок для розвитку рекреаційно-туристичної сфери. Основні етапи наукового пізнання.

Тема 3. Філософська (загальнонаукова) методологія. Основні концепції та напрями загальнонаукової методології рекреаційно-туристичної сфери. Конкретно-наукова методологія. Основні методологічні підходи дослідження рекреаційно-туристичної сфери: вітчизняний і зарубіжний досвід. Загальнонаукова та галузева методологія. Сучасні методологічні та методичні підходи дослідження рекреації та туризму в Україні.

Тема 4. Понятійно-термінологічний апарат. Система понять і термінів у рекреації і туризмі. Основні наукові терміни та поняття у рекреації та туризмі. Практичне та теоретичне використання понятійно-термінологічного апарату.

Змістовий модуль 2. Рекреаційно-туристичний комплекс країни (регіону): теорія та методологія дослідження

Тема 5. Феноменологія туризму та рекреації. Цільові настанови рекреаційно-туристичних досліджень. Рекреація та туризм: історичні та сучасні концептуальні погляди та особливості. Основні регіональні засади дослідження рекреації та туризму.

Тема 6. Організація наукового дослідження в туризмі та рекреації. Алгоритм вивчення рекреації та туризму в Україні та світі. Наукові рекреаційно-туристичні студії. Континуальність та дискретність рекреації та туризму.

Тема 7. Рекреаційно-туристичний комплекс країни (регіону): теорія та методологія дослідження. Методичні та методологічні основи вивчення рекреаційно-туристичного комплексу. Апробація наукових доробок у вивченні питань рекреації та туризму. Вибір основних методичних підходів до вивчення рекреаційного та туристичного природокористування.

Література

Основна література

1. Білуха М.Т. Методологія наукових досліджень: підручник. – К.: АБУ, 2002. – 480 с.

2. Бойко М.М., Чучка І.М., Жуков С.А. Основи наукових досліджень: опорний конспект лекцій. Мукачево: РВВ МДУ, 2007. – 68 с.

3. Ганін В.І., Ганіна Н.В., Гурова К.Д. Методологія соціально-економічного дослідження: навч. посібн. – К.: Центр учбової літератури, 2008. – 224 с.

4. Гордон Драйден. Революція в навчанні / Гордон Драйден, Джаннетт Вос. / Перекл. з англ. М. Олійник. – Львів: Літопис, 2005. – 542 с.

5. Дороніна М. С. Технологія соціально-економічних наукових досліджень (схеми і приклади): навч. посібн. / М. С. Дороніна. – 3-тє вид., випр. і доп. – Х.: ВД "ІНЖЕК", 2007. – 120 с.

6. Єріна А.М. Організація вибіркового обстеження: навч. посібник. – К.: КНЕУ, 2004. – 127 с.

7. Кілінська К. Основи науково-дослідної роботи з географії. Навчально-методичний посібник. - Чернівці, «Рута», 2001. – 112 с.

8. Краус Н. М. Методологія та організація наукових досліджень [Текст]: навч.- метод. посібн. / Н. М. Краус; Полтав. нац. техн. ун-т ім. Ю. Кондратюка, каф. екон. теорії та регіон. економіки. – Полтава : Оріяна, 2012. – 180 с.

9. Кустовська О.В. Методологія системного підходу та наукових досліджень: Курс лекцій / Кустовська О.В. – Тернопіль: Економічна думка, 2005. – 124 с.

Додаткова література

1. Кілінська К. Основи географічного прогнозування. – Чернівці: Навч. метод. посібник. Вид-во «Рута», 2003. – 60 с.
2. Ковальчук В.В., Моїсєєв Л.М. Основи наукових досліджень.: Навч. посіб. – К.: ВД «Професіонал», 2004.- 240с.
3. Михалевська Т.В., Ісаєнко В.М., Гроза В.А., Криворотько В.М. Моделювання і прогнозування стану довкілля. У 2 ч. - 4.1. - К.: Книжкове вид-во НАУ, 2006. - 212 с.
4. Свердан М.Л., Свердан М.Р. Основи наукових досліджень: Навчальний посібник. - Чернівці: Рута, 2006.- 352 с.
5. Шейко В.М., Куншаренко Н.М. Організація та методика НДД: Підруч. Для вищ. навч. закладів. / В.М. Шейко, Н.М. Куншаренко -Х.: ХДАК, 1998.-288 с.
6. Фаренік С.А. Логіка і методологія наукового дослідження. Наук.-метод. посібник. / С.А. Фаренік – К.: Вища школа, 2000.

Інформаційні ресурси

7. Про туризм [Електронний ресурс]: закон України від 15 вересня 1995 р. №325/95-ВР. -Режим доступу: [http:// www.zakon1.rada.gov.ua](http://www.zakon1.rada.gov.ua).
8. Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського. – Режим доступу: www.nbuv.gov.ua
9. UNWTO [Електронний ресурс]: - Режим доступу: [http:// www.zakon1.rada.gov.ua](http://www.zakon1.rada.gov.ua).

ПРОЕКТНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ

Розробник програми Бучко Жанна Іванівна, д. геогр. н., доцентка кафедри географії та менеджменту туризму.

Навчальна програма вивчення обов'язкової навчальної дисципліни з циклу професійної підготовки складена відповідно до освітньої програми «Міжнародний туризм і туроперейтинг» підготовки фахівців другого (магістерського) рівня вищої освіти зі спеціальності 242 «Туризм і рекреація».

Мета навчальної дисципліни – набуття студентом комплексу теоретичних знань і практичних навичок з організації проектного менеджменту та дати можливість на практичних прикладах і завданнях закріпити ключові навички, необхідні для успішного управління проектами в туристичній діяльності.

Результати навчання. У результаті вивчення навчальної дисципліни студент має набути таких **компетентностей**:

ЗК1. Здатність до організації, планування, прогнозування результатів діяльності.

ЗК4. Здатність розробляти проекти та управляти ними.

ЗК 7. Здатність виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

СК7. Здатність розробляти та впроваджувати інновації в діяльності суб'єктів туристичного ринку.

Програмні результати навчання:

РН1. Спеціалізовані концептуальні знання, що включають сучасні наукові здобутки, критичне осмислення проблем у сфері туризму та рекреації і на межі галузей знань.

РН2. Спеціалізовані уміння/навички розв'язання проблем, необхідні для проведення досліджень та/або провадження інноваційної діяльності з метою розвитку нових знань та процедур у сфері туризму і рекреації.

РН3. Застосовувати сучасні цифрові технології, методи та інструменти дослідницької та інноваційної діяльності для розв'язання складних задач у сфері туризму та рекреації.

РН4. Проводити аналіз геопросторової організації туристичного процесу, проектувати його стратегічний розвиток на засадах сталості.

РН5. Здійснювати комплексний аналіз і оцінювання функціонування туристичного ринку різних ієрархічних рівнів, прогнозувати тенденції його розвитку.

РН6. Аналізувати та оцінювати діяльність суб'єктів туристичного ринку, планувати результати їх стратегічного розвитку.

РН9. Розробляти та реалізовувати проекти у сфері туризму та рекреації на засадах економічної, соціальної і екологічної ефективності.

РН11. Вільно спілкуватися державною та іноземною мовами усно і письмово для обговорення професійних проблем, презентації результатів досліджень та проектів у сфері туризму і рекреації.

Інформаційний обсяг навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1.

Тема 1. Вступ. Сутність проектної діяльності: поняття, основні характеристики, класифікація проектів.

Основні поняття проектної діяльності. Класифікація проектів. Основні характеристики проекту та програми. Проектний менеджмент у туризмі. Цілі, функції та процеси в проектному менеджменті.

Тема 2. Обґрунтування доцільності проекту та його ефективності.

Розробка концепції проекту в туризмі. Структура проектного аналізу. Обґрунтування доцільності проектного менеджменту в туризмі. Оцінка ефективності проектів у туристичній галузі.

Тема 3. Планування проекту як складова управління проектами.

Система планування проекту для туристичної галузі. Розробка плану менеджменту проекту. Характеристика управління змістом проекту. Сутність і функції структуризації проекту.

Змістовий модуль 2.

Тема 4. Управління ресурсним забезпеченням проектів.

Процеси управління вартістю проекту. Ресурсне планування проекту. Планування витрат за проектом. Методи розрахунку вартості проекту. Визначення бюджету проекту в туризмі.

Тема 5. Процеси управління командою проекту.

Процеси менеджменту людських ресурсів проекту. Формування проектної команди. Процеси управління командою проекту. Мотиваційні аспекти роботи команди при виконанні проекту.

Тема 6. Управління ризиками в проектах.

Поняття ризику та невизначеності в проектному менеджменті. Ідентифікація проектних ризиків. Аналіз та управління проектними ризиками.

Тема 7. Управління якістю виконання проєкту.

Поняття якості в процесі проєктного менеджменту. Планування управління якістю проєкту. Концепція управління якістю проєкту. Забезпечення якості проєкту.

Основна література

1. Бабаєв В.М. Управління проєктами : навчальний посібник для студентів спеціальності «Управління проєктами». – Харків: ХНАМГ, 2006. – 244 с.
2. Блага Н. В. Управління проєктами : навч. посібник. Львів : Львівський державний університет внутрішніх справ, 2021. - 152 с.
3. Довгань Л.Є., Мохонько Г.А., Малик І.П. Управління проєктами : навчальний посібник. – К.: КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2017. – 420 с.
4. Менеджмент туристичної індустрії : практикум / уклад.: Руденко В. П., Підгірна В. Н., Наконечний К. П., Бучко Ж. І. та ін. - Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю.Федьковича, 2023. - 384 с.
5. Петрова Н. Б., Мушинська Н. Ю., Чеканова Л. Г. Інноваційний менеджмент у прикладах і завданнях : навч. посібник. – Х.: ХНАМГ, 2009. – 248 с.
6. Прийняття проєктних рішень: навчальний посібник / Фещур Р. В., Кічор В. П., Якимів А. І., Тимчишин І. Є., Янішевський В. С., Лебідь Т. В., Самуляк В. Ю., Когут І. В., Шишковський С. В. – Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2013. – 220 с.
7. Тарасюк Г.М., Рудківський О.А., Мілінчук О.В., Лагута Я.М. Навчальний посібник з дисципліни «Управління проєктами в туризмі» для студентів галузі знань 24 «Сфера обслуговування». – Житомир : Державний університет «Житомирська політехніка», 2020. – 101 с.
8. Тарасюк Г. М. Управління проєктами: навч. посіб. – К. : Каравела, 2004. – 344 с.
9. Buchko Z. Transborder recreational tourism complexes (TBRTC) as a result of international collaboration. Prace Komisji Geografii Przemysłu Polskiego Towarzystwa Geograficznego [Studies of the Industrial Geography Commission of the Polish Geographical Society], 2021. - 35(3), 76–89.

CRM, БРОНЮВАННЯ ТА РЕЗЕРВУВАННЯ В МІЖНАРОДНОМУ ТУРИЗМІ

*Розробник програми Андрусяк Наталя Степанівна,
к.біолог.н., доцентка кафедри географії та менеджменту туризму.*

Навчальна програма вивчення обов'язкової навчальної дисципліни з циклу професійної підготовки складена відповідно до освітньої програми «Міжнародний туризм і туроперейтинг» підготовки фахівців другого (магістерського) рівня вищої освіти зі спеціальності 242 «Туризм і рекреація».

Мета вивчення дисципліни полягає у забезпеченні майбутніх фахівців з туризму знаннями та практичними навичками роботи з CRM системами, системами бронювання та резервування.

Результати навчання. У результаті вивчення навчальної дисципліни студент має набути таких **компетентностей**:

ЗК2. Здатність вести професійну діяльність у міжнародному та вітчизняному середовищі.

СК5. Здатність оперувати інструментами збору, обробки інформації, аналізувати та управляти туристичною інформацією.

Програмні результати навчання:

РН2. Спеціалізовані уміння/навички розв'язання проблем, необхідні для проведення досліджень та/або провадження інноваційної діяльності з метою розвитку нових знань та процедур у сфері туризму і рекреації.

РН3. Застосовувати сучасні цифрові технології, методи та інструменти дослідницької та інноваційної діяльності для розв'язання складних задач у сфері туризму та рекреації.

РН7. Організовувати співпрацю зі стейкхолдерами, формувати механізми взаємодії суб'єктів туристичного ринку з урахуванням аспектів соціальної та етичної відповідальності.

РН11. Вільно спілкуватися державною та іноземною мовами усно і письмово для обговорення професійних проблем, презентації результатів досліджень та проєктів у сфері туризму і рекреації.

Інформаційний обсяг навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1.

Тема 1. Загальна характеристика та функціонал CRM систем. Характеристика CRM систем та їх різновиди. Клієнтська база

та її формування. Управління компанією. Автоматизація бронювання турів. Туристичні сканери.

Тема 2. Особливості роботи з найбільш відомими CRM системами. IT tour. All inclusive travel. Мої туристи.

Тема 3. Туристичні сканери: застосування у турагентській діяльності. Поняття туристичних сканерів. Функціонал туристичних сканерів. Особливості роботи з різними туристичними сканерами.

Змістовий модуль 2.

Тема 4. Застосування та функціонал системи IT tour. Особливості реєстрації в системі агентства. Підбір турів. Додаткові опції. Система управління та автоматизація договорів.

Тема 5. Бронювання турів на сайтах туристичних операторів. Пошук турів за різними параметрами туристів. Бронювання екскурсійних турів. Бронювання турів з відпочинком на узбережжі морів.

Тема 6. Резервування додаткових складових туристичного пакету. Поняття додаткових послуг. Види додаткових послуг у турі. Бронювання додаткових послуг.

Основна література

1. Білоцерківський О. Б. Вибір, впровадження та вдосконалення CRM-систем торговельних підприємств: проблеми та шляхи вирішення. URL:

http://repository.kpi.kharkov.ua/bitstream/KhPIPress/49718/1/Bilotserkivskiy_Vybir_vprovadzhenia_2020.pdf. (Дата звернення 15.11.2022 р.)

2. Ганущак-Єфіменко Л.М. CRM-система як ефективний інструмент розвитку готельного бізнесу в Україні. // Вісник Київського національного університету технологій та дизайну. Серія: Економічні науки. – 2017. – 4. – С. 51-56.

3. Ліщинська Л.Б. Основні аспекти автоматизації роботи з клієнтами засобами CRM-систем. Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. 2015. № 5(1). С. 206–209.

4. Мозгова Г. В., Морозов А. О., Фомін О. Д. Використання CRM-систем на українському ринку: особливості та перспективи. Економіка та управління підприємствами. 2017. № 2. С. 89–93.

5. Поліщук І.І. CRM-система як основа формування споживчої лояльності / І. І. Поліщук // Економічний журнал Одеського політехнічного університету. – 2021. – № 3 (17). – С. 76-80

Перелік дисциплін

Код н/д	Компоненти освітньої програми (навчальні дисципліни, курсові проекти (роботи), практики, кваліфікаційна робота)	Кількість кредитів	Форма підсумкового контролю
Обов'язкові компоненти ОП			
ОК 1	Іноземна мова (за професійним спрямуванням)	6	залік, іспит
ОК 2	Візитний туризм	5	іспит
ОК 3	Ініціативний туropolерейтинг	5	іспит
ОК 4	Менеджмент туристичних дестинацій	5	іспит
ОК 5	Зовнішньоекономічна діяльність туристичного підприємства	3	залік
ОК 6	Підприємництво та бізнес-адміністрування в туризмі	4	іспит
ОК 7	Маркетингові комунікації в туризмі	4	залік
ОК 8	В'їзний туризм	5	іспит
ОК 9	Рецептивний туropolерейтинг	5	іспит
ОК 10	Методологія і методика наукових досліджень у туризмі та рекреації	3	іспит
ОК 11	Проектний менеджмент	3	іспит
ОК 12	CRM, бронювання та резервування в міжнародному туризмі	3	залік
ОК 13	Виробнича практика	9	іспит
ОК 14	Випускна кваліфікаційна робота	6	іспит
Загальний обсяг обов'язкових компонент		66	(73,3%)

ДЛЯ НОТАТОК

A page for notes with a blue header bar and horizontal blue lines. The page is designed for taking notes and is currently blank.

Навчальне видання

ТУРИЗМ

ПРОГРАМНІ МАТЕРІАЛИ З ФАХОВИХ ДИСЦИПЛІН

Збірник навчальних програм

За редакцією Олександра КОРОЛЯ, Жанни БУЧКО

Технічна редакторка Оксана Кудрінська

Підписано до друку 02.07.2024. Формат 60x84/16

Електронне видання.

Ум.-друк. арк. 2,3. Обл.-вид. арк. 2,5. Зам. Н-055.

Видавництво та друкарня Чернівецького національного
університету імені Юрія Федьковича

58002, Чернівці, вул. Коцюбинського, 2

e-mail: ruta@chnu.edu.ua

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК №891 від 08.04.2002 р.