



МАУП

МІЖРЕГІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ
Навчально-науковий інститут управління, економіки та бізнесу
Кафедра організації туристичної діяльності

Затверджую:

Директор ННІУЕБ

Семенець-Орлова І.А.

“30” серпня 2024 р.



Схвалено на засіданні кафедри організації туристичної діяльності

Протокол № 1 від «29» серпня 2024 р.

Завідувач кафедри

Кривоберець М.М.

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
ТЕХНОЛОГІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ТУРИСТИЧНИХ
КОМПЛЕКСАХ І ГОТЕЛЯХ

спеціальності: 242 Туризм і рекреація
(шифр і назва спеціальності)

освітнього рівня перший (бакалаврський)
(назва освітнього рівня, ОКР)

освітньої програми: Туризм
(шифр і назва освітньої програми)

Розробник (-и) силябусу навчальної дисципліни:

Кобржицький В.В., доктор філософії в галузі економіки, професор кафедри менеджменту

Викладач:


Кобржицький В.В., доктор філософії в галузі економіки, професор кафедри менеджменту


Силябус розглянуто і затверджено на засіданні кафедри організації туристичної діяльності (Протокол №1 від 29 серпня 2024 року.)

Схвалено Вченою радою Навчально-наукового інституту управління, економіки та бізнесу (Протокол № 6 від 03 вересня 2024 р.)

Завідувач кафедри  М.М. Кривоберець
(підпис)

Силябус погоджено з гарантом освітньої програми (керівником освітньої програми «Туризм»)
(назва освітньої програми)

29.08.2024 р.
Керівник освітньої програми  М.І. Башинська
(підпис)

Силябус перевірено
28.08.2024 р.
Заступник директора  І.І. Каліна
(підпис)

Пролонговано:

на 20__/20__ н.р. _____ (підпис), «____» ____ 20__ р., протокол № ____
(ПІБ)
на 20__/20__ н.р. _____ (підпис), «____» ____ 20__ р., протокол № ____
(ПІБ)
на 20__/20__ н.р. _____ (підпис), «____» ____ 20__ р., протокол № ____
(ПІБ)
на 20__/20__ н.р. _____ (підпис), «____» ____ 20__ р., протокол № ____
(ПІБ)

Назва дисципліни	Технологія обслуговування в туристичних комплексах
Викладач (-і)	Кобржицький Всеволод В'ячеславович
Портфоліо викладача (-ів)	https://maup.com.ua/ua/pro-akademiyu/instituti/institut-ekonomiki/kafedra-menedzhmentu.html
Контактний тел.	+38(050)-334-90-10
Е-mail:	vsevolodkobr@gmail.com
Сторінка дисципліни на сайті	https://maup.com.ua/ua/pro-akademiyu/instituti/institut-ekonomiki/kafedra-organizacii-turistichnoi-diyalnosti/1/silabusi10.html
Консультації	<i>четвер, 2 години, 14.30-15.50, ауд. 20</i>

1.Коротка анотація до дисципліни.Цей курс передбачає оволодіння знаннями з організації обслуговування в туристичних комплексах; виявлення основних напрямів і тенденцій розвитку екскурсійного обслуговування в сучасних умовах; набуття студентами навичок роботи з нормативними матеріалами щодо організації обслуговування в туристичних комплексах; вміння застосовувати теоретичні знання у вирішенні практичних завдань; вміння вирішувати складні і проблемні ситуації під час екскурсії.

2. Завдання: засвоїти наукову термінологію; усвідомити морально-етичну складову; отримати теоретичну та практичну підготовку студентів професійного спрямування з питань методології та методики обслуговування туристів; формування організаторських, комунікативних та аналітичних здібностей.

3. Формат курсу:*очний (offline)*

4.Програмні результати навчання (інтегральні, фахові компетентності):

Табл.1

Компетентність	Ступінь сформованості компетентності	Оцінювання
Здатність аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал територій	Частково. Разом з іншими освітніми компонентами освітньої програми	Підсумкове (залік у формі оцінювання тексту проєкту і усного виступу-презентації)
Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного)	Повністю. Співвідноситься з метою курсу	Поточне (семінар-круглий стіл), рубіжне (оцінювання індивідуальних завдань-кейсів у формі презентації)

5. Тривалість курсу. 120 годин (4 кредити ЄКТС), з них: 42 години аудиторної роботи; 78 годин – самостійної роботи, залік – 2 години (проводиться на останньому семінарському занятті).

6. Статус дисципліни: *вибіркова*

7. Пререквізити: Курс «Технологія обслуговування в туристичних комплексах» безпосередньо пов'язаний з дисциплінами: «Організація екскурсійної діяльності», «Основи туризмознавства», «Організація туристичних подорожей»

8. Технічне й програмне забезпечення /обладнання–програми та сервіси для перевірки оригінальності текстів (Plagiatus, Antiplagiat, Unichek). Ознайомитися із наявними в Академії програмами і сервісами можна: корп. №24: *Ігнатченко Анатолій Андрійович*

9. Політика курсу:

- Передбачає роботу в команді.
- Клімат в аудиторії є дружнім, творчим, відкритим до конструктивної самоіронії.
- Виконання завдань у встановлений термін.
- Відпрацювання пропущених занять можливе під час самостійної підготовки та консультацій викладача.
- Дотримання академічної доброчесності.
- Презентації та доповіді мають бути авторськими і оригінальними.

10. Зміст дисципліни: Курс складається з двох змістових модулів. Кожен модуль, у свою чергу, складається з лекційної та семінарської частин:

- Змістовий модуль 1 «Специфіка сфери обслуговування в туристичних комплексах»
- Змістовий модуль 2 «Організаційні вимоги до обслуговування туристів в туристичних комплексах»

11.Форми і методи навчання.

Основними видами навчальних аудиторних занять є **лекції, семінарські заняття, консультації.**

При викладанні **лекційного матеріалу** передбачено поєднання таких форм і методів навчання, як лекції-бесіди, лекції-візуалізації.

Лекція-бесіда забезпечує безпосередній контакт викладача з аудиторією і дозволяє привернути Вашу увагу до найбільш важливих питань теми лекції, визначити у процесі діалогу особливості сприйняття навчального матеріалу. Ви маєте можливість обмірковувати поставлені запитання, робити самооцінку рівня своєї підготовки, навчитися самостійно формулювати висновки і узагальнення.

Лекція-візуалізація включає візуальну форму подачі лекційного матеріалу технічними засобами навчання. Читання такої лекції зводиться до розгорнутого або короткого коментування викладачем візуальних матеріалів, що переглядаються.

При проведенні **семінарських занять** передбачено поєднання таких форм і методів навчання як робота у малих групах, дискусія, публічний виступ, групові проекти.

Ви працюєте з інформацією вдома, зокрема з використанням мережі Інтернет (*див. рекомендовану літературу*), під час занять виконуєте усні та письмові завдання, виступаєте з доповідями і презентаціями, підготовленими як групою так і індивідуально, моделюєте поведінку у конкретних професійних ситуаціях. Програмою курсу передбачено такі проекти:

- Виступ за темою **індивідуального завдання** (*тематика і критерії оцінювання див.: Робоча навчальна програма дисципліни, п.п. 7.3.*).

- Виступ-інформування за темами семінарських занять.

12. Оцінювання знань здійснюється відповідно до «Положення про оцінювання навчальних досягнень здобувачів вищої освіти у ПрАТ «ВНЗ «МАУП» (<https://drive.google.com/file/d/1ENRncPY-dU2qLke7awVKn1OdfG88Hg8D/view>).

Система оцінювання навчальних досягнень

Вид діяльності студента	к-сть балів	Модуль 1	Модуль 2
-------------------------	-------------	----------	----------

		кількість одиниць	максимальна кількість балів	кількість одиниць	максимальна кількість балів
Відвідування лекцій	1	7	7	7	7
Відвідування семінарських занять	1	3	3	4	4
Відвідування практичних занять	-	-	-	-	-
Робота на семінарському занятті	10	1	30	1	40
Робота на практичному занятті	-	-	-	-	-
Лабораторна робота (в тому числі допуск, виконання, захист)	-	-	-	-	-
Виконання завдань для самостійної роботи	5	2	10	2	10
Виконання модульної роботи	25	1	25	1	25
Виконання ІНДЗ	30	-	-	-	-
Разом		-	119	-	268
Максимальна кількість балів:					268
268:100=2,68 . Студент набрав X балів; Розрахунок: X:2,68 = загальна кількість балів.					-

13. Завдання для самостійної роботи та критерії її оцінювання.

Самостійна робота включає дослідження електронних джерел, пошук друкованих публікацій (наукові праці, статті у періодичних виданнях, документи, офіційні звіти, статистичні матеріали, законодавчі та інші нормативно-правові акти за дисципліною).

Критерії оцінювання:

- змістовність – 3 бали
- відповідність темі та вимогам оформлення – 2 бали.

Максимальна кількість балів за самостійну роботу – **5 балів**.

14. Форми проведення модульного контролю та критерії оцінювання.

Поточний контроль відбувається впродовж вивчення дисципліни на семінарських заняттях у формі: семінарів-круглих столів та семінарів з індивідуальною роботою. Під час поточного контролю оцінюються такі компоненти:

- повнота відповіді – 3 бали;
- аналіз різних точок зору, джерел літератури, підходів до вивчення проблеми (питання) – 5 балів;
- вільне володіння інформацією, відповіді на додаткові запитання – 2 бали.

Максимальна кількість балів -10 балів.

Рубіжний (модульний) контроль відбувається в кінці вивчення блоків змістових модулів і здійснюється у вигляді виконання індивідуальних завдань-кейсів у формі презентації за тематикою самостійного вивчення матеріалу відповідного змістового модуля (5 хв. зі слайдами). Під час рубіжного (модульного) контролю оцінюються такі компоненти:

- слайди до презентації – 5 балів
- повнота розкриття теми, висвітлення сучасної проблематики, аналіз різних концепцій, підходів, ідей – 10 балів
- якість оформлення бібліографічних даних, науковий стиль – 5 балів
- самостійність (дотримання академічної доброчесності) та креативність – 5 балів

Максимальна кількість балів - 25 балів.

15. Форми проведення семестрового контролю та критерії оцінювання:

Залік. Студенти готують текст наукового проекту та усну мультимедійну презентацію (Методологічні рекомендації до проведення й оцінювання заліку див. *Робоча навчальна програма дисципліни*).

16. Орієнтовний перелік питань для семестрового комплексного контролю (див.: *Робоча навчальна програма дисципліни, п.п. 7.5*).

17. Шкала відповідності оцінок

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
75-81	C		
68-74	D		
60-67	E	задовільно	не зараховано з можливістю повторного складання
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	
1-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

18. Рекомендовані джерела (література):

Основна (базова):

1. Закон України «Про туризм» від 15.10.2020 № 4162-1 (із змінами та доповненнями).
2. Vyshnevskiy V. Use of remote sensing data in investigations of ecological state of water bodies in urban area of Kyiv city / Vyshnevskiy V., Shevchuk S. // The Environment and the Industry : proc. of International Symposium. – Bucharest, 2018. – 312–318 p.
3. Kotler P. Marketing for Hospitality and Tourism / P. Kotler, J. Bowen, J. Makens, S. Baloglu. – 7th ed. – Harlow : Pearson, 2017. – 688 p.
4. Marketing for Tourism and Hospitality Collaboration, Technology and Experiences / [A. Fyall](#), [P. Legohérel](#), [I. Frochot](#), [Y. Wang](#). – London; New York : Routledge, 2019. – 620 p.
5. Mason P. Tourism Impacts, Planning and Management / P. Mason. – 4th ed. – London; New York : Routledge, 2020. – 299 p.
6. Page S. Tourism Management / S. Page. – London : Taylor & Francis, 2020. – 510 p.
7. Robinson P. Tourism / P. Robinson, M. Luck, S. Smith. – 2nd ed. – Boston, MA : CAB International, 2020. – 480 p.
8. Tkachuk L. The current trends of aviation and tourism cooperation management in condition of geopolitical uncertainty // Anti-Crisis Management: State, Region, Enterprise, Le Mans, France, November 23th, 2018: proceedings. – Baltija Publishing, 2018. – С.30-32.

Додаткова

9. Агафонова Л.Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: Ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: навчальний посібник / Л.Г. Агафонова, О.Є. Агафонова. - К.: Знання України, 2018. - 352с.
10. Europe 2020: EU's growth strategy. – Mode of access: http://ec.europa.eu/europe2020/index_en.htm/.
11. Smyrnov I.G. Marketing mix of sustainable tourism: case of the National Nature Park «Synevyr» // In «A new role of marketing and communication technologies in business and society: local and global aspects»: Monograph / Ed. By Y.S. Larina, O.O. Romanenko. – USA, St. Louis, Missouri: PH «Science & Innovation Center, Ltd», 2015. – P. 433-446.
12. Marketing for Tourism and Hospitality Collaboration, Technology and Experiences / [A. Fyall](#), [P. Legohérel](#), [I. Frochot](#), [Y. Wang](#). – London; New York: Routledge, 2019. – 620 p.

Електронні ресурси:

13. Asia-Pacific Journal of Innovation in Hospitality and Tourism SJR: 0.134
14. Asia Pacific Journal of Tourism Research SJR: 0.719

15. Bridging Tourism Theory and Practice SJR: 0.124
16. Current Issues in Tourism SJR: 1.404

Інформаційні-ресурси

55. www.tourism.gov.ua
56. <http://www.ukraine.online.com.ua>
57. <http://www.tour.com.ua>
58. www.unwto.org.

НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНА КАРТА ДИСЦИПЛІНИ «Технологія обслуговування в туристичних комплексах»

Разом: 120 год., з них 28 год. – лекції, 14 год. – семінарські заняття; самостійна робота – 78 год., модульний контроль – 4 год.

Кількість балів за семестр	268 балів									
Модулі	Змістовий модуль I					Змістовий модуль II				
Назва модуля	Специфіка сфери обслуговування в туристичних комплексах (14)					Організаційні вимоги до обслуговування в туристичних комплексах (14)				
Лекції	1 (1 бал)	1 (1 бал)	2 (1 бал)	2 (1 бал)	1 (1 бал)	1 (1 бал)	1(1 бал)	2 (1 бал)	2(1 бал)	1 (1 бал)
Теми лекцій	Сфера обслуговування як галузь	Нормативно-правові засади функціонування туристичних комплексів	Методика туристичного обслуговування в комплексах	Екологія туристичного обслуговування	Кодекс туриста	Організація перевезення	Організація харчування	Анімація в туристичних комплексах	Організація проживання	Вирішення конфліктних ситуацій
Семінарські і практичні заняття	1 (10 балів)	1 (10 балів)		1 (10 балів)		1 (10 балів)	1 (10 балів)	1 (10 балів)	1 (10 балів)	
Теми семінарських занять	Нормативно-правові засади функціонування туристичних комплексів	Методика туристичного обслуговування в комплексах		Екологія туристичного обслуговування		Організація перевезення	Організація харчування	Анімація в туристичних комплексах	Організація проживання	
Лабораторна робота	-					-				
Самостійна робота	2 (5 балів)					2 (5 балів)				
Поточний контроль	модульна контрольна робота №1 (25 балів)					модульна контрольна робота №2 (25 балів)				
Підсумковий контроль	Розрахунковий коефіцієнт: 2,68									