|  |  |
| --- | --- |
| Силабус курсу:  |  |
| **ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ ІНОЗЕМНИХ ТУРИСТІВ** |
| ***Ступінь вищої освіти:*** | Бакалавр |
| ***Спеціальність:***  | 241 «Готельно-ресторанна справа» |
| ***Рік підготовки:*** | 3 |
| ***Семестр викладання:*** | осінь |
| ***Кількість кредитів ЄКТС:*** | 5 |
| ***Мова(-и) викладання:*** | українська |
| ***Вид семестрового контролю*** | екзамен |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Автор курсу та лектор:*** |  |
| д.е.н., доц., Зеленко Олена Олександрівна |
| вчений ступінь, вчене звання, прізвище, ім’я та по-батькові |
| професор кафедри міжнародної економіки і туризму |
| посада |
| zelenko@snu.edu.ua |  | +38-050-939-74-49 |  | Viber за номером телефону  |  | 216aНК аудиторія кафедри МЕіТ |
| електронна адреса |  | телефон |  | месенджер |  | консультації |

**Анотація навчального курсу**

|  |  |
| --- | --- |
| ***Цілі вивчення курсу:*** | **Метою лекційних занять** є вивчення теоретичних основ та практичних аспектів організації та основних процесів технологічного циклу надання туристичних послуг іноземним туристам.**Метою самостійної роботи** за дисципліною є засвоєння студентом навчального матеріалу в час, вільний від обов'язкових навчальних занять, без участі викладача; переорієнтація із лекційно-інформативної на індивідуально-диференційовану, особистісно-орієнтовану форму та на організацію самоосвіти студента; поглиблення, узагальнення та закріплення знань, які студенти отримують у процесі навчання, а також застосування цих знань на практиці шляхом виконання індивідуальних завдань. |
| ***Результати навчання:*** | **Знання:** Здатність до демонстрації системи знань щодо: сутності поняття "технологія в'їзного туризму"; історії та основних етапи розвитку в'їзного туризму; головних напрями державної туристичної політики України та особливостей державного регулювання в галузі в'їзного туризму; основних засад організації цього виду діяльності в Україні та чинники, що на нього впливають; зовнішніх та внутрішніх чинники, що впливають на розвиток в'їзного туризму; потенціалу розвитку в'їзного туризму в Україні та особливосте його оцінювання; специфіки формування продукту сфери гостинності, орієнтованого на задоволення потреб у відпочинку іноземного споживача.**Вміння:** аналізувати основні теоретичні та практичні проблеми взаємодії підприємств сфери гостинності споживачів в'їзних турів; здійснювати аналіз внутрішнього та зовнішнього середовища організації та управління наданням послуг сфери гостинності іноземним споживачам; організовувати та просувати послуги гостинності за межами держави; орієнтуватися в особливостях і відмінностях послуг сфери гостинності для іноземних відвідувачів в регіонах України. |
| ***Передумови до початку вивчення:*** | Базові знання щодо організації туристичної діяльності, знання щодо загальних економічних процесів на макро- і мікрорівнях, дисципліна вивчається після курсів «Організація туристичних подорожей», «Географія туризму», «Менеджмент готельно-ресторанного господарства» та «Маркетинг готельно-ресторанного господарства», вивчається паралельно з дисципліною «Організація готельного господарства» тощо.  |

**Мета курсу (набуті компетентності)**

**Мета викладання дисципліни** є ознайомлення студентів із теоретичними основами функціонування різних підходів до обслуговування іноземних туристів із залученням новітніх технологій та іноземних мов, а також формування навичок з практичного використання отриманих знань..

Вивчення даного навчального курсу призначене для формування, удосконалення та розвитку у здобувача вищої освіти наступних компетентностей:

ЗК 05. Здатність працювати в команді

ЗК 07. Цінування мультикультурності.

ЗК 09. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях

СК 04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

СК 11. Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності.

СК 12. Здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб’єктів готельного та ресторанного бізнесу.

Що забезпечується досягненням наступних програмних результатів навчання:

РН 07. Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

РН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послу.

РН 12. Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.

РН 16. Виконувати самостійно завдання, розв’язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.

РН 19. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.

РН 20. Розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави.

**Структура курсу**

| № | Тема | Години (Л/ПЗ) | Стислий зміст | Інструменти і завдання |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | **В'їзний туризм як соціально-економічне явище** | 2/2 | Складові системи в'їзного туризму.В'їзний туризм як вид економічної діяльності.Сучасний стан розвитку в'їзного туризму в Україні. Фактори, що впливають на розвиток в'їзного туризму.  | Презентації в PowerPoint.Практичні вправи.Аналіз ситуацій.Тести.Індивідуальні завдання. |
| 2 | **Особливості туристичного продукту у в'їзному туризмі** | 3/3 | Туристичний та ресурсний потенціал розвитку в'їзного туризму в Україні. Туристична інфраструктура в'їзного туризму. Виробництво національного туристичного продукту.  | Презентації в PowerPoint.Практичні вправи. Тести. Індивідуальні завдання. |
| 3 | **Технологія створення в'їзних турів** | 2/2 | Проектування в'їзних турів.Формування в'їзного туру.Туристична документація.Правові аспекти сертифікації туристичних послуг у в'їзному туризмі. | Презентації в PowerPoint.Ділові ігри.Практичні вправи.Тести. |
| 4 | **Організація послуг розміщення іноземних туристів.**  | 2/2 | Поняття та види закладів розміщення. Особливості організації послуг розміщення іноземних туристів. Новітні системи бронювання послуг розміщення. | Презентації в PowerPoint.Ділові ігри.Практичні вправи.Тести. |
| 5 | **Організація послуг харчування для іноземних туристів.**  | 2/2 | Особливості харчування іноземних туристів. Національні та мережеві заклади харчування для іноземних туристів. | Презентації в PowerPoint.Ділові ігри.Практичні вправи.Тести. |
| 6 | **Організація послуг перевезення для іноземних туристів.**  | 2/2 | Види послуг перевезення. Системи бронювання послуг перевезення.  | Презентації в PowerPoint.Ділові ігри.Практичні вправи.Тести. |
| 7 | **Просування в'їзних турів**  | 2/2 | Чинники формування туристичного попиту.Просування національного туристичного продукту на зарубіжних ринках.Туристичний імідж країни. | Презентації в PowerPoint.Практичні вправи. Тести. Індивідуальні завдання. |
| 8 | **Перспективи розвитку в'їзного туризму в Україні** | 2/2 | Дослідження туристичного потенціалу та діагностика територій.Програмування розвитку в'їзного туризму.Організація альтернативних видів туризму в Україні | Презентації в PowerPoint.Практичні вправи. Тести. Індивідуальні завдання. |

**Рекомендована література**

**Основна література:**

1. Божидарнік Т. Міжнародний туризм : навч. посіб. / Т. Божидарнік, Н. Божидарнік, Л. Савош. – К. : Центр учбової літератури, 2012. – 312 с.
2. В'їзний туризм : навч. посіб. / П. Ф. Коваль, Н. О. Алєшугіна, Г. П. Андрєєва та ін. – Ніжин : Вид-во Лук'яненко В. В., 2010. – 304 с.
3. Воскресенский В. Ю. Международный туризм / В. Ю. Воскресенский. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, Великочий В.С., Дутчак О.І., Шикеринець В.В. Міжнародний туризм / Навчальний посібник для студентів спеціальності 8.14010301 «Туризмознавство». - Івано-Франківськ: Видавець Кушнір Г.М., 2015. - 254 с. 2006 – 255 с.
4. Інноваційні підходи в дослідженні та розвитку підприємств індустрії гостинності та туризму (розділ кол. моногр)/ Сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу: міжнародний та національний досвід: колективна монографія / за заг. Ред. А.Ю. Парфіненка. – Х. : ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2017. – 412 с.
5. Кудла Н. Маркетинг туристичних послуг : навч. посіб. / Н. Кудла. – К. : Знання, 2011. – 350 с.
6. Лужанська Т. Сільський туризм : історія, сьогодення та перспективи : навч. посіб. / Т. Лужанська, С. Махлинець, Л. Тебляшкіна. – К. : Кондор, 2008. – 385 с.
7. Любіцева О. О. Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти) / О. О. Любіцева. – 3-тє вид., перероб. та доп. – К. : Альтерпрес, 2005. – 436 с.
8. Мальська М. Організація туристичного обслуговування : підручник / М. Мальська, В. Худо, Ю. Занько. – К. : Знання, 2011. – 275 с.
9. Мальська М. П. Туристичне краєзнавство. Європа / М. П. Мальська, М. З. Гамкало, О. Ю. Бордун. – К. : ЦУЛ, 2009. – 224 с.

**Інформаційні ресурси.**

1. Все про туризм: туристична бібліотека. – Режим доступу: http://infotour.in.ua/index.htm
2. Офіційний сайт Всесвітнього економічного форуму. – Режим доступу : http://www.weforum.org.
3. Система дистанційного навчання СНУ ім. В. Даля – Режим доступу: <http://moodle.snu.edu.ua/>
4. Сайт №2 системи дистанційного навчання СНУ ім. В. Даля – Режим доступу: <http://moodlesti.snu.edu.ua/>

**Оцінювання курсу**

За повністю виконані завдання студент може отримати визначену кількість балів:

|  |  |
| --- | --- |
| Інструменти і завдання | Кількість балів |
| Денна форма | Заочна форма |
| Присутність на заняттях та засвоєння лекційного матеріалу за темами  | 60 | 20 |
| Присутність на заняттях (у період настановної сесії) та своєчасне виконання самостійних практичних завдань у межах тем | - | 30 |
| Індивідуальна робота  | 20 | 30 |
| Екзамен | 20 | 20 |
| **Разом** | **100** | **100** |

**Шкала оцінювання студентів**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Сума балів за всі види навчальної діяльності | ОцінкаECTS | Оцінка за національною шкалою |
| для екзамену, курсового проекту (роботи), практики | для заліку |
| 90 – 100 | А | відмінно | зараховано |
| 82-89 | В | добре |
| 74-81 | С |
| 64-73 | D | задовільно |
| 60-63 | Е |
| 35-59 | FX | незадовільно з можливістю повторного складання | не зараховано з можливістю повторного складання |
| 0-34 | F | незадовільно з обов’язковим повторним вивченням дисципліни | не зараховано з обов’язковим повторним вивченням дисципліни |

**Політика курсу**

|  |  |
| --- | --- |
| *Плагіат та академічна доброчесність:* | Дотримання академічної доброчесності за курсом ґрунтується на внутрішньо-університетській системі запобігання та виявлення академічного плагіату. До основних вимог за курсом віднесено - посилання на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використані методики досліджень і джерела інформації.Перевірка текстів на унікальність здійснюється однаковими для всіх здобувачів засобами: – за допомогою програмного забезпечення Unicheck і засобів системи MOODLE; за Internet-джерелами – за допомогою програми Antiplagiarism.net.  |
| *Завдання і заняття:* | Очікується, що всі здобувачі вищої освіти відвідають усі лекції і практичні заняття курсу. Здобувачі мають інформувати викладача про неможливість відвідати заняття. У будь-якому випадку здобувачі зобов’язані дотримуватися термінів виконання усіх видів робіт, передбачених курсом. Якщо здобувач вищої освіти відсутній з поважної причини, він/вона презентує виконані завдання під час консультації викладача. Здобувач вищої освіти має право на оскарження результатів оцінювання. |
| *Поведінка в аудиторії:* | Курс передбачає індивідуальну та групову роботу. Середовище в аудиторії є дружнім, творчим, відкритим до конструктивної критики.На аудиторні заняття слухачі мають з’являтися вчасно відповідно до діючого розкладу занять, яке міститься на сайті університету. Під час занять усі його учасники мають дотримуватися вимог техніки безпеки.  |