

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ФІЗИЧНОГО ВИХОВАННЯ, ЗДОРОВ'Я І
ТУРИЗМУ

ЗАТВЕРДЖУЮ

Декан факультету фізичного виховання,
здоров'я і туризму



Маліков М.В.
(ініціали та прізвище)

« 02 » 09 2024 р.

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Організація круїзного сервісу

(назва навчальної дисципліни)

підготовки магістрів

(назва освітнього ступеня)

денної та заочної форм здобуття освіти

освітньо-професійна програма Туризмознавство і гостинність

(назва)

спеціальності 242 Туризм і рекреація

(шифр, назва спеціальності)

галузі знань 24 сфера обслуговування

(шифр і назва)

ВИКЛАДАЧ: Маковецька Наталія Валеріївна д.пед.наук, професор

Обговорено та ухвалено
на засіданні кафедри туризму, рекреації
та готельно-ресторанної справи

Протокол № 1 від « 24 » 08 2024 р.

Завідувач кафедри _____

(підпис)

(ініціали, прізвище)

Погоджено

Гарант освітньо-професійної програми

(підпис)

(ініціали, прізвище)

2024 рік



Зв'язок з викладачем (викладачами):

Е-mail: natalia.v.mak@gmail.com

Телефон: +380663373713

Інші засоби зв'язку: *Viber, Facebook Messenger, WhatsApp, Telegram*

Кафедра: туризму, рекреації та готельно-ресторанної справи (каб. 302 4 корпус ЗНУ)

1. Опис навчальної дисципліни

Метою викладання навчальної дисципліни «Організація круїзного сервісу» є ознайомлення з теоретичними і практичними основами організації круїзного туризму та набуття знань, необхідних для організації річкових і морських круїзів.

Дисципліна «Організація круїзного сервісу» є надзвичайно актуальною для підготовки магістрів за спеціальністю «Туризм і рекреація», оскільки круїзний туризм є однією з найдинамічніших і високоприбуткових галузей світового туризму. Вивчення цієї дисципліни дозволяє студентам здобути спеціалізовані знання та навички, необхідні для роботи в круїзній індустрії, що має свою специфіку та потребує високого рівня професійної підготовки. Студенти, які володіють знаннями про організацію круїзного сервісу, стають більш конкурентоспроможними на глобальному ринку праці, особливо у великих міжнародних компаніях, що спеціалізуються на круїзах. Круїзний сервіс має унікальну структуру, яка включає різні аспекти управління, обслуговування пасажирів, організацію дозвілля, харчування, безпеку тощо. Вивчення цієї дисципліни дозволяє магістрантам зрозуміти особливості управління круїзними лайнерами та взаємодії з пасажиром на борту. Круїзний бізнес є глобальним і потребує знань про різні культурні та національні особливості пасажирів. Дисципліна допомагає студентам зрозуміти, як працювати в багатонаціональному середовищі та забезпечувати високий рівень обслуговування для різних груп туристів. Це підвищує культурну компетентність майбутніх фахівців і робить їх здатними працювати в міжнародних компаніях. Круїзний бізнес постійно впроваджує новітні технології для покращення обслуговування, зокрема автоматизацію процесів на борту, системи бронювання, технології для розваг та комунікації з пасажиром. Вивчення сучасних технологічних рішень допомагає студентам бути в курсі інновацій та застосовувати їх у практичній діяльності.

2. Паспорт навчальної дисципліни

Нормативні показники	денна форма здобуття освіти	заочна форма здобуття освіти
Статус дисципліни	Обов'язкова	
Семестр	3-й	-
Кількість кредитів ECTS	3	
Кількість годин	90	
Лекційні заняття	12 год.	2
Семінарські заняття	4 год.	-
Практичні заняття	6 год.	2
Лабораторні заняття	-	-
Самостійна робота	68 год.	4
Консультації	1 раз на тиждень, формат проведення: за розкладом особисто к.302 4 корпус; дистанційно на платформі ZOOM	
Вид підсумкового семестрового контролю:	Залік	
Посилання на електронний курс у СЕЗН ЗНУ (платформа Moodle)	https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=11561	



3. Методи досягнення запланованих освітньою програмою компетентностей і результатів навчання

Результати навчання та компетентності	Методи навчання / форми і методи Оцінювання
<p>Результати навчання:</p> <p>РН1. Спеціалізовані концептуальні знання, що включають сучасні наукові здобутки, критичне осмислення проблем у сфері туризму та рекреації і на межі галузей знань.</p> <p>РН5. Здійснювати комплексний аналіз і оцінювання функціонування туристичного ринку різних ієрархічних рівнів, прогнозувати тенденції його розвитку.</p> <p>РН6. Аналізувати та оцінювати діяльність суб'єктів туристичного ринку, планувати результати їх стратегічного розвитку.</p> <p>Компетентності:</p> <p>ІК Здатність розв'язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру у сфері туризму і рекреації.</p> <p>СК1. Здатність застосовувати у професійній діяльності категорійно-термінологічний апарат, концепції, методи та інструментарій системи наук, що формують науковий базис туризму та рекреації.</p> <p>СК2. Здатність планувати і виконувати наукові та/або прикладні дослідження у сфері туризму та рекреації.</p> <p>СК5. Здатність оперувати інструментами збору, обробки інформації, аналізувати та управляти туристичною інформацією.</p> <p>СК6. Здатність до аналізу, прогнозування, планування бізнес-процесів та геопросторового планування у сфері туризму та рекреації.</p> <p>СК7. Здатність розробляти та впроваджувати інновації в діяльності суб'єктів туристичного ринку.</p>	<p>Методи навчання:</p> <p>Пояснювально-ілюстративний метод; метод проблемного викладання, частково-пошуковий, дослідницький методи.</p> <p>Поточні контрольні заходи: методи: усні (виступи на практичних заняттях, усне опитування, діалог, колегіальне, самоконтроль), письмові (ситуаційні завдання, тести), перевірка уміння публічно подавати певний матеріал (презентації, виступи, обговорення, рецензії).</p> <p>Підсумкові контрольні заходи: індивідуальні завдання (аналітичні огляди, презентації, виступи з доповіддю); залік: виконання тестових завдань.</p>



4. Зміст навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Поняття «круїзний туризм». Історія розвитку круїзного туризму. Визначення поняття «круїзний туризм». Особливості круїзного туризму. Класифікація засобів пасажирських водних перевезень. Типи круїзів. Морські круїзи. Річкові круїзи. Види річкових круїзів. Загальна характеристика історії виникнення круїзного туризму. Етапи розвитку круїзного туризму: 1 етап – середина ХІХ-початок ХХст., 2 етап – між першою і другою світовими війнами, 3 етап – кінець другої світової війни – 60-ті роки ХХст., 4 етап – 60-ті роки ХХ ст. – по сьогоднішній час.

Змістовий модуль 2. Світові тенденції розвитку круїзного туризму. Розподіл круїзного пасажиропотоку за регіонами світу. Найбільш популярні круїзні лінії у світі. Характеристика круїзного флоту.

Змістовий модуль 3. Особливості розвитку круїзного туризму в Україні. Історія розвитку круїзного туризму в Україні. Характеристика круїзного флоту України. Круїзні лінії України. Характеристика туристичного продукту на ринку круїзного туризму в Україні.

Змістовий модуль 4. Специфіка обслуговування туристів на круїзних лайнерах. Перспективи розвитку круїзного туризму. Комплексність як основна риса послуг на круїзних лайнерах. Перелік послуг, що надаються на круїзних лайнерах. Особливості організації харчування та проживання на круїзних лайнерах. Логістика постачання продуктів.

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Силабус навчальної дисципліни
5.Зміст лекційних занять



№ змістового модуля	Назва теми	Кількість Годин		Згідно з розкладом
		о/д.ф.	з.ф.	
1	Особливості круїзного туризму.	2	2	Згідно з розкладом
1	Історія розвитку круїзного туризму.	2	-	
2	Світові тенденції розвитку круїзного туризму.	2	-	
2	Популярні круїзні лінії у світі.	2	-	
3	Особливості розвитку круїзного туризму в Україні.	2	-	
4	Специфіка обслуговування туристів на круїзних лайнерах.	2	-	
Разом		12	2	

6. Теми практичних, семінарських занять

№ змістового модуля	Назва теми	Кількість Годин		Згідно з Розкладом
		о/д.ф.	з.ф.	
1	Класифікація засобів пасажирських водних перевезень.	2	2	Згідно з розкладом
2	Характеристика круїзного флоту.	2	-	
2	Характеристика туристичного продукту на ринку круїзного туризму в Україні.	2	-	
3	Особливості організації харчування та проживання на круїзних лайнерах.	2	-	
4	Перспективи розвитку круїзного туризму.	2	-	
Разом		10	2	



7. Самостійна робота

№ змістового модуля	Питання для самостійного опрацювання	Кількість Годин	
		о/д.ф.	з.ф.
1	Схарактеризуйте історію розвитку і сучасний стан круїзної індустрії Опишіть концепцію «стиль життя» круїзного відпочинку.	7	9
1	Визначте переваги і мотивацію круїзного відпочинку. Схарактеризуйте сервіс на водному транспорті в пасажирських перевезеннях.	7	8
2	Визначте соціальне значення транспортного обслуговування людей і загальні поняття про сервіс. Назвіть завдання транспортно-сервісу в пасажирських перевезеннях.	7	9
2	Схарактеризуйте сутність понять «потреба», «бажання», «попит» людей в перевезеннях. Назвіть особливості організації круїзних перевезень на водному транспорті.	6	9
2	Визначте правові основи перевезень пасажирів водними видами транспорту. Опишіть класифікацію морських круїзів.	6	8
2	Назвіть класи круїзних компаній і їх характеристика. Схарактеризуйте систему визначення категорій круїзних лайнерів (довідник Берліца). Бальна оцінка і система «зірок».	7	9
3	Схарактеризуйте характерні риси обслуговування туристів на морських круїзних судах. Схарактеризуйте характерні риси обслуговування туристів на річкових круїзних судах.	7	8
3	Опишіть структуру сервісу надання послуг харчування в круїзному туризмі. Опишіть структуру сервісу надання послуг розважально-дозвілльового характеру в сучасному круїзному туризмі.	7	9
4	Опишіть правила поведінки пасажирів на борту морського лайнера. Схарактеризуйте обладнання кают для пасажирів з обмеженими можливостями.	7	9
4	Опишіть умови комфортабельності на судах і в каютах, назвіть класифікацію і види кают на морських лайнерах. Схарактеризуйте особливості екскурсійно-експедиційного сервісу.	7	8
Разом		68	86



8. Види і зміст поточних контрольних заходів

№ змістового модуля	Вид поточного контрольного заходу	Зміст поточного контрольного заходу*	Критерії оцінювання та термін виконання	Усього балів
1	Практичне завдання (2 завдання: інтерактивна вправа, письмова контрольна робота)	Виконання письмового завдання на практичних заняттях – відповіді на 4 питання. Проведення інтерактивної вправи «Обираємо круїзний тур» на практичних заняттях.	Письмова контрольна робота – по 2 бали за кожне питання (8 балів). Інтерактивна вправа – 7 балів	
Усього за ЗМ 1 контр. заходів	2			15
2	Практичне завдання (2 завдання: вікторина, інтерактивна вправа)	Усне опитування-вікторина на практичних заняттях – відповіді на 4 запитання. Проведення інтерактивної вправи «Екскурсія по круїзному лайнеру»	Вікторина – по 2 бали за кожне питання (8 балів). Інтерактивна вправа – 7 балів	
Усього за ЗМ 2 контр. заходів	2			15
3	Самостійне завдання (2 завдання: тестування, презентація)	Виконання тестів на практичних заняттях – відповіді на 4 запитання тесту. Представлення самостійно розробленої презентації круїзного туру за наданою тематикою на практичних заняттях.	Тестування – по 2 бали за кожне питання (8 балів). Презентація – 7 Балів	
Усього за ЗМ 3 контр. заходів	2			15
4	Практичне завдання (2 завдання: інтерактивна вправа, письмова контрольна робота)	Виконання письмового завдання на практичних заняттях – відповіді на 4 питання. Проведення інтерактивної вправи «Інтерв'ю» на практичних заняттях.	Письмова контрольна робота – по 2 бали за кожне питання (8 балів). Інтерактивна вправа – 7 балів	
Усього за ЗМ 4 контр. заходів	2			15
Усього за змістові модулі контр. заходів	8			60



9. Підсумковий семестровий контроль

Форма	Види підсумкових контрольних заходів	Зміст підсумкового контрольного заходу*	Критерії Оцінювання	Усього балів
1	2	3	4	5
Залік	Індивідуальне Завдання	Виконання індивідуального завдання із заданої теми, презентаційний (графічний, наочний) матеріал, аудіо- та відеоматеріал, знання дослідженого матеріалу та здатність самостійно проаналізувати та ґрунтовно схарактеризувати матеріал дослідження.	Індивідуальне завдання – максимально 20 балів.	20
	Контрольне завдання	Відповідь на 5 запитань письмово.	Контрольні питання – по 4 бали за кожне питання.	20
Усього балів				40

Шкала оцінювання ЗНУ: національна та ECTS

За шкалою ECTS	За шкалою університету	За національною шкалою	
		Екзамен	Залік
A	90 – 100 (відмінно)	5 (відмінно)	Зараховано
B	85 – 89 (дуже добре)	4 (добре)	
C	75 – 84 (добре)		
D	70 – 74 (задовільно)	3 (задовільно)	
E	60 – 69 (достатньо)		
FХ	35 – 59 (незадовільно – з можливістю повторного складання)	2 (незадовільно)	Не зараховано
F	1 – 34 (незадовільно – з обов'язковим повторним курсом)		



10. Рекомендована література

Основна:

1. Антоненко І.Я. Формування інноваційного продукту круїзного туризму: монографія К. 2016. 246 с.
2. Аріон О.В. Організація транспортного обслуговування туристів: Навчальний посібник. К.: Альтерпрес. 2018. 192 с.
3. Божидарник Т. Міжнародний туризм. Навчальний посібник. К. : Центр навчальної літератури, 2019. 312 с.
4. Винников В. В. Рынок круизного судоходства. Одесса : ОНМА. 2011. 51 с
5. Нездоймінов С.Г. Основи круїзного туроперейтингу. Навчальний посібник. Херсон : «Олді+». 2020. 320 с.
6. Ринки туристичних послуг: стан і тенденції розвитку: монографія. Герасименко В.Г., Галасюк С.С., Нездоймінов С.Г. та ін.; за заг. ред. проф. В.Г. Герасименка. Одеса: Астропринт. 2013. 304 с.

Додаткова:

1. Антоненко І.Я. Перспективні напрями розвитку ринку круїзного туризму. *Ефективна економіка*. 2018. Вип. 15. С. 28-31.
2. Голубкова І.А. Проблема безпеки в круїзному судноплаванні. *Економіка та управління національним господарством*. Національний університет «Одеська морська академія». 2019. Вип. 39/1. С.5-10.
3. Захаріна А.Г. Визначення сутності та особливостей круїзного туризму. *Держава та регіони Серія: Економіка та підприємництво*. 2013. № 3 (72). С. 39-43.
4. Леоненко Н.А. Правовий механізм державного регулювання туристичної сфери України. *Публічне управління та митне адміністрування*. 2019. № 1 (20). С. 69-75.
5. Мазоха К.А. Круїзний туризм та його стан в Україні. *Географія та туризм*. 2018. №8. С. 145-152.
6. Марценюк А.В. Розробка класифікації туристичних подорожей з використанням різних видів транспорту. *Економічна наука*. 2018. Вип. 4. С. 21-27.



1. Статистичні звіти Всесвітньої туристичної організації. URL: <https://tourlib.net/wto.htm>
2. Асоціація середземноморських круїзних портів. URL: <https://www.medcruise.com/>
3. Круїзний ринок. Cruise Market Watch. URL: <https://cruisemarketwatch.com>
4. Наукова періодика України. URL: <http://nbuv.gov.ua/taxonomy/term/334>
5. Туристична бібліотека. Все про туризм. URL: <https://tourlib.net/ua.htm>

12. Регуляції і політики курсу

Відвідування занять. Регуляція пропусків.

Відвідування усіх занять є обов'язковим. Відпрацювання пропущених занять здійснюється згідно з графіком.

Політика академічної доброчесності

Під час перевірки робіт студентів додержання політики академічної доброчесності здійснюватиметься згідно з «Кодексом академічної доброчесності Запорізького національного університету» <http://surl.li/xgfns0>

Використання комп'ютерів/телефонів на занятті

Під час занять користуватися мобільними телефонами, ноутбуками, планшетами та іншими персональними гаджетами можна за умов виконання завдань.

Визнання результатів неформальної/інформальної освіти

Процедуру врахування результатів, отриманих здобувачем за рахунок неформальної/інформальної освіти буде організовано згідно з «Положенням Запорізького національного університету про порядок визнання результатів навчання, здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти (нова редакція)» <http://surl.li/zeitdb>

Комунікація

Комунікація викладача зі студентами: електронна пошта, Moodle, ZOOM, мобільний зв'язок.



ДОДАТОК ДО СИЛАБУСУ ЗНУ – 2024-2025 рр.

ГРАФІК ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ 2024-2025 н. р. доступний за адресою:
<https://tinyurl.com/yckze4jd>.

АКАДЕМІЧНА ДОБРОЧЕСНІСТЬ. Студенти і викладачі Запорізького національного університету несуть персональну відповідальність за дотримання принципів академічної доброчесності, затверджених **Кодексом академічної доброчесності ЗНУ:** <https://tinyurl.com/ya6yk4ad>. Декларація академічної доброчесності здобувача вищої освіти (додається в обов'язковому порядку до письмових кваліфікаційних робіт, виконаних здобувачем, та засвідчується особистим підписом): <https://tinyurl.com/y6wzlu3>.

НАВЧАЛЬНИЙ ПРОЦЕС ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ОСВІТИ. Перевірка набутих студентами знань, навичок та вмінь (атестації, заліки, іспити та інші форми контролю) є невід'ємною складовою системи забезпечення якості освіти і проводиться відповідно до Положення про організацію та методикку проведення поточного та підсумкового семестрового контролю навчання студентів ЗНУ: <https://tinyurl.com/y9tve4lk>.

ПОВТОРНЕ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІН, ВІДРАХУВАННЯ. Наявність академічної заборгованості до 6 навчальних дисциплін (в тому числі проходження практики чи виконання курсової роботи) за результатами однієї екзаменаційної сесії є підставою для надання студенту права на повторне вивчення зазначених навчальних дисциплін. Порядок повторного вивчення визначається Положенням про порядок повторного вивчення навчальних дисциплін та повторного навчання у ЗНУ: <https://tinyurl.com/y9pkmmp5>. Підстави та процедури відрахування студентів, у тому числі за невиконання навчального плану, регламентуються Положенням про порядок переведення, відрахування та поновлення студентів у ЗНУ: <https://tinyurl.com/ycds57la>.

НЕФОРМАЛЬНА ОСВІТА. Порядок зарахування результатів навчання, підтверджених сертифікатами, свідоцтвами, іншими документами, здобутими поза основним місцем навчання, регулюється Положенням про порядок визнання результатів навчання, отриманих у неформальній освіті: <https://tinyurl.com/y8ggt4xs>.

ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ. Порядок і процедури врегулювання конфліктів, пов'язаних із корупційними діями, зіткненням інтересів, різними формами дискримінації, сексуальними домаганнями, міжособистісними стосунками та іншими ситуаціями, що можуть виникнути під час навчання, регламентуються Положенням про порядок і процедури вирішення конфліктних ситуацій у ЗНУ: <https://tinyurl.com/57wha734>. Конфліктні ситуації, що виникають у сфері стипендіального забезпечення здобувачів вищої освіти, вирішуються стипендіальними комісіями факультетів, коледжів та університету в межах їх повноважень, відповідно до: Положення про порядок призначення і виплати академічних стипендій у ЗНУ: <https://tinyurl.com/yd6bq6p9>; Положення про призначення та виплату соціальних стипендій у ЗНУ: <https://tinyurl.com/y9r5dpwh>.

ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА. Телефон довіри практичного психолога **Марті Ірини Вадимівни** (061) 228-15-84, (099) 253-78-73 (щоденно з 9 до 21).

УПОВНОВАЖЕНА ОСОБА З ПИТАНЬ ЗАПОБІГАННЯ ТА ВИЯВЛЕННЯ КОРУПЦІЇ
Запорізького національного університету: **Банах Віктор Аркадійович**
Електронна адреса: v_banakh@znu.edu.ua
Гаряча лінія: Тел. (061)227-12-76

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Силабус навчальної дисципліни



РІВНІ МОЖЛИВОСТІ ТА ІНКЛЮЗИВНЕ ОСВІТНЄ СЕРЕДОВИЩЕ. Центральні входи усіх навчальних корпусів ЗНУ обладнані пандусами для забезпечення доступу осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення. Допомога для здійснення входу у разі потреби надається черговими охоронцями навчальних корпусів. Якщо вам потрібна спеціалізована допомога, будь ласка, зателефонуйте (061) 228-75-11 (начальник охорони). Порядок супроводу (надання допомоги) осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення у ЗНУ: <https://tinyurl.com/ydhcsagx>.

РЕСУРСИ ДЛЯ НАВЧАННЯ.

Наукова бібліотека: <http://library.znu.edu.ua>. Графік роботи абонементів: понеділок-п'ятниця з 08.00 до 16.00; вихідні дні: субота і неділя.

СИСТЕМА ЕЛЕКТРОННОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАННЯ (MOODLE):

<https://moodle.znu.edu.ua>

Якщо забули пароль/логін, направте листа з темою «Забув пароль/логін» за адресою: moodle.znu@znu.edu.ua.

У листі вкажіть: прізвище, ім'я, по-батькові українською мовою; шифр групи; електронну адресу. Якщо ви вказували електронну адресу в профілі системи Moodle ЗНУ, то використовуйте посилання для відновлення паролю <https://moodle.znu.edu.ua/mod/page/view.php?id=133015>.

ЦЕНТР ІНТЕНСИВНОГО ВИВЧЕННЯ ІНОЗЕМНИХ МОВ: <http://sites.znu.edu.ua/child-advance/>

ЦЕНТР НІМЕЦЬКОЇ МОВИ, ПАРТНЕР ГЕТЕ-ІНСТИТУТУ: <https://www.znu.edu.ua/ukr/edu/ocznu/nim>

ШКОЛА КОНФУЦІЯ (ВИВЧЕННЯ КИТАЙСЬКОЇ МОВИ): <http://sites.znu.edu.ua/confucius>