

СИЛАБУС ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ



ТУРИСТИЧНІ ПОСЛУГИ ТА ТУРАГЕНТСЬКА ДІЯЛЬНІСТЬ

спеціальність	не обмежено	обов'язковість дисципліни	вибіркова
освітня програма	не обмежено	факультет	Факультет управління торговельно-підприємницькою та митною діяльністю
освітній рівень	не обмежено	кафедра	туризму

ВИКЛАДАЧ

Харчевнікова Лілія Сергіївна

Вища освіта – менеджмент організацій
 Науковий ступень - кандидат економічних наук, 08.00.04 – «Економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності)»
 Вчене звання – доцент кафедри менеджменту, бізнесу і адміністрування
 Досвід роботи – 12 років

телефон	+380632943586	електронна пошта	kharchevnikova.lily@gmail.com	дистанційна підтримка	Moodle
---------	---------------	------------------	-------------------------------	-----------------------	--------

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ОСВІТНЮ КОМПОНЕНТУ (ДИСЦИПЛІНУ)

Мета	метою вивчення навчальної дисципліни є формування необхідних знань з основ туристичних послуг та турагентської діяльності шляхом вивчення та оволодіння: спеціальними термінами та фаховими визначеннями, розуміння сутності основних процесів туристичної діяльності, технології організації турів та формування маршрутів подорожей, нарощування географії подорожей; організації підприємницької діяльності в туризмі; започаткування і організація роботи туристичного підприємства, ліцензування туроператорської діяльності; формування міжнародної і національної туристичної політики, інституційного середовища туристичного бізнесу.
Формат	лекції, практичні заняття, самостійна робота, індивідуальні завдання, командна робота
Деталізація результатів навчання	<p>Знати:</p> <ul style="list-style-type: none">• базові уявлення про різноманітні види та форми туризму, розуміння класифікаційних ознак та характеристик мети подорожі, напрямку туристичного потоку;• методи задоволення попиту споживачів туристичних послуг в процесі планування туристичних подорожей;• сучасні уявлення про принципи створення туристичного продукту туристичними підприємствами, про його просування і збут з удосконаленням якості та технологій продажу;• базові уявлення про туристичну подорож як комплексний туристичний продукт туристичного підприємства, де сконцентровані результати закладів готельної, ресторанної сфери, культури та розваг, транспортні організації;• програми обслуговування, страхування туристів;• роботу з туристичними документами в рамках процесу комплектації туристичної подорожі. <p>Вміти:</p> <ul style="list-style-type: none">• володіти методами задоволення попиту споживачів туристичних послуг в процесі планування туристичних подорожей;• застосовувати на практиці принципів організації туристичних формальностей для забезпечення основних прав та безпеки подорожі туристів;• планувати, формувати, просувати і реалізувати (збувати) туристичний продукт та ін
Обсяг і форми контролю	3 кредити ECTS (90 годин): 16 годин лекції, 14 годин семінарські заняття; модульний контроль (2 модулі); підсумковий контроль – диференційований залік.
Вимоги викладача	вчасне виконання завдань, активність, командна робота
Умови зарахування	згідно з навчальним планом

СТРУКТУРА ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ (ДИСЦИПЛІНИ)

Модуль 1. «ТУРИСТИЧНІ ПОСЛУГИ. ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ ТА ПОЛОЖЕННЯ ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ»

Лекція 1.	Туризм як сфера діяльності. Безпека туристів та туристичної подорожі.	ЛПЗ 1	Сутність поняття технологія	Самостійна робота	Соціально-економічна сутність туризму і туристської діяльності. Основні форми та види туризму. Функції туризму в сучасному суспільстві. Туристична індустрія як сукупність суб'єктів туристичної діяльності. Поняття та види туристичних ресурсів. Ресурсозабезпеченість України. Міжнародне регулювання туристичної діяльності. Державне регулювання та правові основи туристичної діяльності і України. Нормативно-правова база туризму. Стандарти туристичного обслуговування. Організаційні аспекти створення туристичних підприємств. Ліцензування та сертифікація. Технологічні процеси в галузі туристичної діяльності.
Лекція 2.	Туристський продукт: технологія створення та формування його асортименту	ЛПЗ 2	Туристичний пакет		
Лекція 3.	Основні технологічні процеси туристичної діяльності	ЛПЗ 3	Тур, як основний продукт туроператора Класифікація турів. Розробка туру		
Лекція 4.	Технологічний процес виробництва турпродукту	ЛПЗ 4	Організаційно-технічні заходи по забезпеченню туру		
Лекція 5.	Споживання туристичних послуг	ЛПЗ 5	Хобі-тури		
Лекція 6.	Інформаційні технології в туризмі	ЛПЗ 6	Автоматизація туристичних послуг		
Лекція 7.	Маркетингова стратегія туристичного підприємства. Технологічний процес реалізації туристичного продукту	ЛПЗ 7	Сегментація туристичного ринку. Реклама в туризмі		

Модуль 2. «ТУРАГЕНТСЬКА ДІЯЛЬНІСТЬ. ОСНОВИ ТУРОПЕРЕЙТИНГУ»

Лекція 8.	Теоретичні основи туроперейтингу. Туроперейтинг та основи агентського бізнесу в туризмі	ЛПЗ 8	Особливості діяльності виїзних, в'їзних та місцевих туроператорів	Самостійна робота	Технологія створення ТП та організація подорожей. Структура туристичного продукту. Класифікація турів в і маршрут і в. Проектування турів і маршрутів. Порядок складання програми перебування туристів. Технологія формування турів. Калькуляція турів. Взаємодія туристичного підприємства з партнерами на основі договірних відносин. Зміст типового договору. Агентський договір. Договір- доручення. Страхування в туризмі. Претензійна робота в туристичній діяльності.
Лекція 9.	Програми перебування туристів та правила їх формування	ЛПЗ 9	Контрагентська мережа і основні умови агентських угод		
Лекція 10.	Організація обслуговування клієнтів в туристському агентств	ЛПЗ 10	Технологічні документи і правила їх оформлення		
Лекція 11.	Рецептивний, ініціативний та консолідований туроперейтинг	ЛПЗ 11	Комунікативні бар'єри при обслуговуванні клієнтів		
Лекція 12.	Організація туристських подорожей туроператором	ЛПЗ 12	Умови формування каталогу пропозицій інклюзив та пекідж-турів, турів-каскадів		
Лекція 13.	Міжнародний туроперейтинг та тенденції його розвитку	ЛПЗ 13	Порядок бронювання в режимі он-лайн. Участь України у міжнародному туризмі		

Організація туристичних формальностей під час надання туристичних послуг.
Організація паспортно-візових формальностей при наданні туристичних послуг. Види віз, особливості їх оформлення.

ОСНОВНА ЛІТЕРАТУРА ТА МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ

Література

1. Лукьянова Г., Дорошенко Т.Т, Мініч І.М. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посіб.-К.: Вицашкола, 2001-237с.
2. Михайліченко Г.І. Організація туристичних подорожей: навч. Посібник. К.: нац. торг.-екон. Ун-т, 2011.
3. Роглев Х.Й., Маркелов В.Л. Організація обслуговування в готельних комплексах (на прикладі готельного комплексу «Братислава»): Посібник./Заред. канд. соц. наук. доц. КУТЕП Мініч І.М.-К.: КУТЕП, 2004.-163с.
4. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: Навч. посібник.-К.: Кодор. 2005-408с.
5. Роїна О.М. Туристична діяльність. Нормативна база./К.: КНТ, 2005.-448с.
6. Федорченко В.К., Мініч І.М., Туристський словник-довідник: Навчальний посібник.-К.: Дніпро, 2000.-160с.

Методичне забезпечення

1. Калініченко С.М.. Туристичні послуги. Методичні рекомендації до проведення практичних занять. - Х.: ДБТУ, 2022 р. 36 с.
2. Калініченко С.М.. Туристичні послуги та турагентська діяльність: базова контролююча програма з дисципліни. - Х.: ДБТУ, 2022 р. 24 с.
3. Калініченко С.М. Туроперейтинг. Методичні рекомендації для самостійного вивчення дисципліни. – Х.: ДБТУ, 2022 р. 28 с.

СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ

	СИСТЕМА	БАЛИ	ДІЯЛЬНІСТЬ, ЩО ОЦІНЮЄТЬСЯ
Підсумкове оцінювання	100 бальна ECTS (стандартна)	до 50	50% від усередненої оцінки за модулі
		до 50	підсумкове тестування
Модульне оцінювання	100 бальна сумарна	до 50	відповіді на тестові питання
		до 20	усні відповіді на лабораторно-практичних заняттях
		до 30	результат засвоєння блоку самостійної роботи

НОРМИ АКАДЕМІЧНОЇ ЕТИКИ ТА ДОБРОЧЕСНОСТІ

Всі учасники освітнього процесу (в тому числі здобувачі освіти) повинні дотримуватися кодексу академічної доброчесності та вимог, які прописані у положенні «Про академічну доброчесність учасників освітнього процесу ДБТУ»: виявляти дисциплінованість, вихованість, поважати гідність один одного, проявляти доброзичливість, чесність, відповідальність.