



ТУРИСТИЧНІ ПОСЛУГИ ТА ТУРАГЕНТСЬКА ДІЯЛЬНІСТЬ

спеціальність	242 Туризм	обов'язковість дисципліни	Обов'язкова
освітня програма	«Туризм»	факультет	Управління торговельно-підприємницькою та митною діяльністю
освітній рівень	перший (бакалаврський)	кафедра	Туризму

ВИКЛАДАЧ

Харчевнікова Лілія Сергіївна



Вища освіта – спеціальність менеджер-економіст
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 – понад 10 років

Показники професійної активності з тематики курсу:

- Автор статей у фахових виданнях, співавтор розділу колективної монографії;
- Учасник наукових і методичних конференцій;
- Член громадських організацій «Туристичний розвиток регіонів» та «Науковий центр дидактики менеджмент-освіти».

телефон	063-294-35-86	електронна пошта	kharchevnikova.lily@btu.kharkov.ua	дистанційна підтримка	Вайбер, телеграм
---------	---------------	------------------	------------------------------------	-----------------------	------------------

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ОСВІТНЮ КОМПОНЕНТУ (ДИСЦИПЛІНУ)

Мета	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 та семінарські заняття, консультації, самостійна робота, індивідуальні завдання.
Деталізація результатів навчання і форм їх контролю	<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.
Обсяг і форми контролю	5 кредитів ECTS (150 годин): 30 годин лекції, 30 годин практичні заняття; модульний контроль; підсумковий контроль – екзамен.
Вимоги викладача	дотримання норм етичної поведінки, активність, вчасне виконання завдань
Умови зарахування	згідно з навчальним планом

ВІДПОВІДНІСТЬ СТАНДАРТУ ОСВІТИ І ОСВІТНІЙ ПРОГРАМІ

Компетенції	ЗК 07. Здатність працювати в міжнародному контексті ЗК 11. Здатність спілкуватися іноземною мовою ЗК 12. Навички міжособистісної взаємодії ФК 13. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні	Програмні результати навчання	<p>ПРН 1 Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.</p> <p>ПРН 2 Знати, розуміти і вміти використовувати на</p>
--------------------	--	--------------------------------------	---

комунікації

ФК 14. Здатність працювати у міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до несхожості інших культур, поваги до різноманітності та мультикультурності, розуміння місцевих і професійних традицій інших країн, розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці

практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук.

ПРН 3 Знати і розуміти основні форми і види туризму, їх поділ.

ПРН 4 Пояснювати особливості організації рекреаційно-туристичного простору.

ПРН 6 Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.

ПРН 7 Розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт.

ПРН 9 Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості й норм безпеки.

ПРН 10 Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).

ПРН 12 Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.

ПРН 13 Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей.

ПРН 17 Управляти своїм навчанням з метою самореалізації в професійній туристичній сфері.

ПРН18 Адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях.

ПРН20 Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання.

ПРН21 Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.

СТРУКТУРА ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ

СТРУКТУРА ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ			
Лекція 1.	Туризм як сфера діяльності. Безпека туристів та туристичної подорожі.	Практичне заняття 1 (ПЗ 1)	Сутність поняття технологія
Лекція 2.	Туристський продукт: технологія створення та формування його асортименту	ПЗ 2	Туристичний пакет
Лекція 3.	Основні технологічні процеси туристичної діяльності	ПЗ 3	Тур, як основний продукт туроператора Класифікація турів. Розробка туру
Лекція 4.	Технологічний процес виробництва турпродукту	ПЗ 4	Організаційно-технічні заходи по забезпеченню туру
Лекція 5.	Споживання туристичних послуг	ПЗ 5	Хобі-тури
Лекція 6.	Інформаційні технології в туризмі	ПЗ 6	Автоматизація туристичних послуг
Лекція 7.	Маркетингова стратегія туристичного підприємства. Технологічний процес реалізації туристичного продукту	ПЗ 7	Сегментація туристичного ринку. Реклама в туризмі
Лекція 8.	Теоретичні основи туроперейтингу. Туроперейтинг та основи агентського бізнесу в туризмі	ПЗ 8	Особливості діяльності виїзних, в'їзних та місцевих туроператорів
Лекція 9.	Програми перебування туристів та правила їх формування	ПЗ 9	Контрагентська мережа і основні умови агентських угод
Лекція 10.	Організація обслуговування клієнтів в туристському агентств	ПЗ 10	Технологічні документи і правила їх оформлення
Лекція 11.	Рецептивний, ініціативний та консолідований туроперейтинг	ПЗ 11	Комунікативні бар'єри при обслуговуванні клієнтів
Лекція 12.	Організація туристських подорожей туроператором	ПЗ 12	Умови формування каталогу пропозицій інклюзив та пекіджтурів, турів-каскадів
Лекція 13.	Міжнародний туроперейтинг та тенденції його розвитку	ПЗ 13	Порядок бронювання в режимі онлайн. Участь України у міжнародному туризмі
Лекція 14.	Організація туристичних подорожей з використанням сайтів туристичних підприємств	ПЗ 14	Туристичні формальності при організації туристичних подорожей
Лекція 15.	Безпека та страхування під час організації туристичних подорожей	ПЗ 15	Документальне оформлення туру та договірні відносини в туроперейтингу

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 в Україні.
Нормативно-правова база туризму.
Стандарти туристичного обслуговування.
Організаційні аспекти створення туристичних підприємств. Ліцензування та сертифікація. Технологічні процеси в галузі туристичної діяльності.
Технологія створення ТП та організація подорожей.
Структура туристичного продукту.
Класифікація турів і маршрутів.
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.
Страховання в туризмі. Претензійна робота в туристичній діяльності.
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. Бібліотека ім. В.І. Вернадського URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>
2. Бібліотека ім. В.Г. Короленко. URL: <http://korolenko.kharkov.com/>
3. Бібліотека ХНТУСГ. URL: <https://library.khntusg.com.ua/>
4. Електронна бібліотека. URL: <http://lib.meta.ua/>
5. Студентська електронна бібліотека URL: <http://www.lib.ua-ru.net/>
6. Нормативно-правова база України URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/>

Методичне забезпечення

1. Туристичні послуги і туроператорська діяльність: словник термінів і понять / Заїка С.О., Калініченко С.М., Харчевнікова Л.С., Грібнік А.В. - Харків : ДБТУ, 2023. - 80 с. - Б. в.
2. Туристичні послуги і туроператорська діяльність: конспект лекцій для студентів денної та заочної форми навчання / Заїка С.О., Калініченко С.М., Харчевнікова Л.С., Грібнік А.В. - Харків : ДБТУ, 2023. - 107 с. - Б. в.
3. Туристичні послуги і туроператорська діяльність: практикум для студентів денної та заочної форми навчання / Заїка С.О., Калініченко С.М., Харчевнікова Л.С., Грібнік А.В. - Харків : ДБТУ, 2023. - 39 с. - Б. в.
4. Калініченко С.М.. Туристичні послуги. Методичні рекомендації до проведення практичних занять. - Х.: ДБТУ, 2022 р. 36 с.
5. Калініченко С.М.. Туристичні послуги та турагентська діяльність: базова контролююча програма з дисципліни. - Х.: ДБТУ, 2022 р. 24 с.
6. 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	підсумковий контроль
Модульне оцінювання	100 бальна сумарна	до 50	виконання практичних завдань
		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.