


ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ
«УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА»

Факультет суспільних і прикладних наук

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор з методичної роботи

 Ярослав ШТАНЬКО

«30»  2024 р.

ТЕХНОЛОГІЯ ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Галузь знань:	24 Сфера обслуговування
Спеціальність:	242 Туризм і рекреація
Освітньо-професійна (освітньо-наукова) програма:	«Економіка та організація туристичної діяльності»
Освітній рівень:	перший (бакалаврський)
Статус дисципліни:	обов'язкова
Мова викладання, навчання та оцінювання:	українська

Івано-Франківськ
2024

РОЗРОБНИК:
ст. викл. кафедри туризму та
готельно-ресторанної справи



Людмила ЖИРАК

ЗАТВЕРДЖЕНО:

на засіданні кафедри журналістики,
реклами та зв'язків з громадськістю
протокол № 1 від 26 серпня 2024 р.
завідувач кафедри



Христина ТЕРЛЕЦЬКА

УЗГОДЖЕНО:

Гарант ОПП



Христина ТЕРЛЕЦЬКА

СХВАЛЕНО:

на засіданні Науково-методичної ради, протокол № 1 від 30 серпня 2024 р.

e-mail	liudmyla.zhyrak@ukd.edu.ua
Номер аудиторії чи кафедри	кафедра туризму та готельно-ресторанної справи
Посилання на сайт	Людмила Жирак
Сторінка курсу в СДО	Технологія туристичної діяльності

ВСТУП

Анотація навчальної дисципліни «Технологія туристичної діяльності» передбачає формування у студентів поглибленого вивчення технології туристичного бізнесу, основних туристичних термінів, складових туристичної індустрії, особливостей функціонування туристичного підприємства, його взаємодії на ринку туристичних послуг. В процесі вивчення дисципліни студенти вивчатимуть технологію ведення туроператорської та турагентської діяльності, планування та реалізацію туристичного продукту, особливості організації туристичних подорожей, дотримання принципів обслуговування клієнтів під час здійснення туристичних подорожей.

Мета навчальної дисципліни: формування в студентів комплексу знань та вмінь з технології діяльності туристичного підприємства, формування туристичного продукту, технології організації та здійснення туристичних подорожей, організації процесу туристичного обслуговування.

Завдання дисципліни:

В результаті вивчення дисципліни студент повинен **знати**:

1. законодавство в сфері туризму;
2. технологію діяльності туристичного підприємства;
3. специфіку турагентської та туроператорської діяльності;
4. поняття туристичної послуги та туристичного продукту;
5. технологічні процеси надання туристичних послуг;
6. технологію туристичного обслуговування та бронювання туристичних послуг;
7. види договірних відносин;
8. туристичні формальності;
9. технологію продажів в туризмі;
10. претензійну роботу в туризмі.

В результаті вивчення дисципліни студент повинен **вміти**:

1. застосовувати на практиці отримані знання;
2. давати визначення основним поняттям курсу;
3. визначати завдання та знання, які необхідні фахівцю в галузі туризму;
4. визначати складові туристичного продукту та специфіку його формування;
5. аналізувати діяльність туристичного підприємства;
6. надавати туристичні послуги з підбору та оформлення туристичних подорожей;
7. володіти soft та hard skills, які необхідні для фахівця в туризмі;
8. оформляти туристичну документацію;
9. працювати з різними категоріями туристів;
10. здійснювати якісне туристичне обслуговування;
11. забезпечувати ефективні туристичні продажі.

Компетентності та результати навчання, яких набувають здобувачі освіти внаслідок вивчення навчальної дисципліни (шифри та зміст компетентностей та програмних результатів навчання вказано відповідно до ОПП “Туризм та рекреація” (2022/2023)).

Шифр та назва компетентності	Шифр та назва програмних результатів навчання
<p>К.15. Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності.</p> <p>К.16. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.</p> <p>К.20. Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного).</p> <p>К.21. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту.</p> <p>К.22. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб’єкта туристичної індустрії та її підсистем.</p> <p>К. 26. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу.</p>	<p>ПР06. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.</p> <p>ПР07. Розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт.</p> <p>ПР08. Ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися.</p> <p>ПР09. Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.</p> <p>ПР10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб’єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінськ, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).</p>

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

(яка викладається у 2-х семестрах)

Курс	2,3		
Семестр	4,5		
Кількість кредитів ЄКТС	12		
Аудиторні навчальні заняття		денна форма	заочна форма
	лекції	84 (в годинах)	20 (в годинах)
	семінари	84 (в годинах)	20 (в годинах)
Самостійна робота		192 (в годинах)	320 (в годинах)
Форма підсумкового контролю	Залік, Екзамен		

Структурно-логічна схема вивчення навчальної дисципліни:

Пререквізити	Постреквізити
Інформаційно-комунікаційне забезпечення туристичної діяльності	Організація екскурсійної діяльності

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Перелік тем лекційного матеріалу

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1.

«ПОНЯТТЯ ТА СПЕЦИФІКА ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ»

Тема 1. Технологія туристичного бізнесу – як це працює? (4 год.)

1. *Зміст і завдання дисципліни.* Функції і завдання, вимоги і результати навчання.

2. *Специфіка ведення туристичної діяльності.* Термінологічний словник туризму. Специфіка туристичного бізнесу.

Питання для самостійного вивчення: історія туризму, чинники та фактори розвитку туризму. Сучасний стан туризму в Україні та в світі в цілому (1,3,7).

Тема 2. Туристична індустрія як основа туристичного бізнесу (12 год.)

1. *Готельна індустрія в системі туризму.* Класифікація та вимоги до закладів розміщення. Якість обслуговування в готельному бізнесі. Технологічний процес обслуговування туристів. Надання послуг харчування в готелях. Класифікація готелів (2*,3*,3+*,4*,4+*,5*, VIP, deluxe, SPA, HV-1, HV-2). Види розміщення в номерах (std, superior, lux, suite, connection room, DBL, TWIN, SNGL, TRPL, EXB). Вид з номера: SV, MV, LV, ROH, SV front, тощо). Розміщення готелю – перша, друга, третя берегова лінія.

2. *Ресторанний бізнес – значуща складова індустрії гостинності.* Основні типи підприємств ресторанного господарства. Класифікація методів обслуговування. Види сервісу. Організація обслуговування туристів. Підбір меню. Організація харчування туристів, які подорожують з лікувальною метою. Харчування і його види (BB, HB, FB, AI, UAI тощо). Room service. Специфіка організації харчування в готелях. Check in, check out.

3. *Технологія транспортного обслуговування в туризмі.* Види транспортних перевезень в туризмі. Авіаперевезення в туризмі. Технологія бронювання авіаквитків. Система тарифів, знижок. Основні аеропорти світу. Провідні авіакомпанії світу. Регулярні лінії та чартери. Квота місць. Трансфер. Індивідуальний і груповий трансфер. Перевезення туристів автотранспортом. Класифікація автоперевезень. Нормативно-правове регулювання автоперевезень. Бронювання та оренда автомобілів. Автоперевезення внутрішні та міжнародні. Організація автоекскурсій. Перевезення туристів залізничним транспортом. Групові квитки для туристичної групи. Система тарифів, знижок. Організація перевезення дитячих груп залізницею. Туристичні перевезення водним транспортом. Морські та річкові круїзи. Організація круїзних туристичних маршрутів. Сучасний стан круїзних перевезень в Україні.

Питання для самостійного вивчення: нормативно-правове регулювання в галузі туризму. *Доповідь на тему:* «Провідні туристичні оператори світу та України»; «Провідні туристичні оператори світу та України»; «Готельні мережі світу»; «Готельний бізнес в Україні – специфіка, проблеми та перспективи»; «Ресторанний бізнес в Україні – стан, проблеми та перспективи». Доповідь на

тему: «Залізничні перевезення в Україні». Доповідь на тему: «Водні перевезення в туризмі» (1,4,8,10).

Тема 3. Технологія створення туристичного підприємства (4 год.)

1. *Алгоритм відкриття туристичного підприємства.* Законодавчі основи провадження туристичного бізнесу. Організаційно-правові засади створення туристичної фірми. Види туристичних підприємств, специфіка їх діяльності. Умови створення та діяльності туристичного підприємства. Вибір географії подорожей та сегменту ринку туристичного підприємства.

2. *Туроператорська і турагентська діяльність.* Права та обов'язки туристичного агента. Права та обов'язки туристичного оператора.

3. *Франчайзинг в системі туристичного бізнесу.* Поняття франшизи. Вимоги до відкриття офісу.

Питання для самостійного вивчення: франчайзинг в системі туристичного бізнесу. Доповідь на тему: «Туристичні фірми місцевого рівня» (1,3,6,7).

Тема 4. Технологія діяльності туристичного агента (4 год.)

1. *Технологія турагентської діяльності.* Специфіка діяльності туристичної агенції. Функції туристичних агентів. Фінансове забезпечення турагентської діяльності.

2. *Договірні відносини туроператора і туристичного агента.* Мережа туристичних агенцій. Агентський договір.

Питання для самостійного вивчення: мережа туристичних агенств. Туристичні агенції місцевого рівня. Доповідь на тему: «Туристичний агент майбутнього – який він» (1,2,9,10,13).

Тема 5. Технологія діяльності туристичного оператора (4 год.)

1. *Технологія туроператорської діяльності.* Види туристичних операторів. Функції та завдання туристичних операторів. Права та обов'язки туристичного оператора. Фінансове забезпечення туроператорської діяльності.

2. *Договірні відносини туроператора і туристичного агента.*

3. *Туристичні оператори на ринку туристичних послуг України.* «Join up», «Coral Travel», «Anex tour».

Питання для самостійного вивчення: туристичні оператори внутрішнього туризму. Доповідь на тему: «Туристичний оператор майбутнього – який він» (1,2,9,10,13).

Тема 6. Туристична послуга як основа туристичного продукту (6 год.)

1. *Туристична послуга та її особливості.* Основні, додаткові та спеціалізовані туристичні послуги. Основні відмінності туристичної послуги.

2. *Специфіка надання туристичних послуг.* Поняття гостинності.

3. *Питання для самостійного вивчення: туристичні ресурси та їх використання у формуванні туристичного продукту (1,2,3,5).*

Тема 7. Тур як основа туристичного продукту (4 год.)

1. *Поняття «тур» та «туристичний продукт».*
 2. *Проектування туру.* Програма перебування туру. Особливості створення туристичних програм. Специфіка формування програми перебування в залежності від запитів, віку та побажань клієнтів, сезонності, інфраструктури курортів.
 3. *Кошторис туру.* Складові розрахунків при формуванні туру. Визначення вартості проживання, харчування, екскурсійних послуг. Визначення вартості страхування. Вхідні квитки. Комісійна винагорода туристичної фірми. Проведення розрахунків. Формування вартості туру.
 4. *Організаційно-технічне та інформаційне забезпечення туру.*
 5. *Групові та індивідуальні тури.* Види турів та туристичних маршрутів.
- Процес підготовки туристичного продукту, реалізація та проведення туру.

Питання для самостійного вивчення: пропозиція турів на ринку Івано-Франківська. Тури внутрішнього туризму на території Карпатського району (2,10,12).

Тема 8. Бронювання туристичних послуг (2 год.)

1. *Технологія підбору туру для клієнта.* Технологія підбору курорту та готелю.
2. *Бронювання туру.* Системи бронювання. Бронювання послуг закладів розміщення, харчування, екскурсійних та транспортних послуг. Оформлення заявки. Підтвердження заявки. Основні види систем бронювання. Бронювання пакетних турів. Ануляція турів. Поняття та терміни «бронювання», «резервування», «запит», «замовлення», «dead-line», «stop-sale», «over-booking» та інші міжнародні терміни процесів бронювання та резервування. СПО туроператора: правила бронювання послуг «зі знижкою». Процедура та порядок бронювання в режимі on-line.

Питання для самостійного вивчення: туристичні послуги на курортах Туреччини. Туристичні послуги на курортах Єгипту. Туристичні послуги на курортах Болгарії (12, 14-19).

Тема 9. Туристичні документи та правила їх оформлення (2 год.)

1. *Агентський договір.*
2. *Договір на туристичне обслуговування.*
3. *Ваучер.*
4. *Інформаційні, розрахункові документи.*
5. *Групові туристичні документи.*

Питання для самостійного вивчення: договір на здійснення туристичного супроводу. Договір на транспортне обслуговування (1,2,5,10).

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2.

«ТЕХНОЛОГІЯ РОБОТИ З ТУРИСТАМИ»

Тема 10. Технологія до та післяпродажного туристичного обслуговування (12 год.)

1. *Поняття «туристичне обслуговування».* Обов'язки представника туристичного оператора і агента. Робота гіда та її особливості. Фахівці туристичного

супроводу: керівники туристичних груп, груповоди, трансфермени, отельні гіді, гест-рілейшинз, спортивні інструктори, туристичні гіді, провідники: функціональні обов'язки, представницькі функції. Стилi та культура обслуговування.

2. *Психологічні аспекти роботи з туристами.* Психологічний образ туристів. Комунікаційні особливості в туризмі. Психологічний комфорт при роботі з туристичними групами. Вербальна та невербальна комунікація.

3. *Технологія роботи з клієнтом.* Ануляція туру. Повернення коштів, заміна туру. Розрахунки з клієнтом. Професійна етика та культура обслуговування клієнтів туристичної фірми. Потреби туристів та шляхи їх задоволення. Документальний та інформаційний супровід клієнта.

4. *Післяпродажне обслуговування клієнтів.*

Питання для самостійного вивчення: закон України «Про захист прав споживачів». Доповідь на тему: «Вербальна та невербальна комунікація в туризмі»; «Психотипи туристів та специфіка роботи з різними типами клієнта»; «Туристичний сервіс» (2,4,6, 10).

Тема 11. Претензії в туризмі (4 год.)

1. *Права та обов'язки туриста.*

2. *Порядок та умови оформлення претензій.* Порядок повернення коштів. Вирішення конфліктних ситуацій в туризмі. Робота зі скаргами та способи їх вирішення. «Договірна» та «недоговірна» шкода. Компенсація шкоди.

Питання для самостійного вивчення: конфлікти в туризмі та способи їх вирішення. Як не довести справу до суду» (14).

Тема 12. Технологія продажів в туризмі (4 год.)

1. *Суть і зміст маркетингу в туризмі.* Сегментація туристичного ринку. Технологія доставки туристичного продукту до споживача. Стимулювання продажу. Методи продажу. Ярмарки та виставки. Реклама в туризмі. Імідж туристичного підприємства. Алгоритм успішних продажів. Типи покупців.

2. *Етапи продажів в туризмі.* Етап відкриття. Етап виявлення потреб. Презентація. Робота з претензіями. Закриття.

3. *PR- в системі туристичного бізнесу.* Правило «Увага+Інтерес+Дія+Бажання».

4. *Особистісний бренд.*

Питання для самостійного вивчення: імідж туристичного підприємства та особистісний бренд. Доповідь на тему: «Канали збуту в туризмі»; «CRM системи та їх використання в туристичних продажах»; «Як продати туристу емоції» (13, 15,16).

Тема 13. Клієнтська база в туризмі (4 год.)

1. *Пошук клієнтів в туризмі.* Маркетингові стратегії в пошуку клієнтів. Стилi та прийоми професійного слухання. Механізм уникнення конфліктів. Формування довірливих відносин.

2. *Технологія переконання клієнта.* Вміння задавати запитання.

Питання для самостійного вивчення: CRM-системи. Соціальні мережі як інструмент пошуку клієнтів (13, 16).

Тема 14. Психологія в туризмі (6 год.)

1. *Психологія роботи в туризмі.* Психологія «слухання» клієнта. Компліменти в діловому спілкуванні. Переконавання як вид психологічного впливу. Мистецтво розуміння. Ділова психологія.

2. *Психологічні прийоми успішних переговорів.* Система якості послуг. Морально-етичні аспекти туризму. Потреби клієнта.

3. *Психологія конфліктів в туризмі.* Уникнення та вирішення конфліктів.

Питання для самостійного вивчення: психологія спілкування в туризмі. Доповідь на тему: «Психологічні прийоми успішних переговорів»; «Психологія споживача туристичного продукту»; «Психологія менеджера туристичної галузі» (16).

Тема 15. Туристичні формальності (4 год.)

1. *Види туристичних формальностей.* Паспортно-візові формальності. Паспорти та їх види. Класифікація віз. Туристична віза. Шенгенська віза. Оформлення віз. Посольства різних держав. Митні, валютні та медико-санітарні туристичні формальності.

2. *Правила перетину кордону.* Перетин кордону дітей. Валютний контроль. Медико-санітарні формальності.

Питання для самостійного вивчення: правила перетину кордону. Перетин кордону дітей. Специфіка організації турів за кордон (2, 3,4,5).

Тема 16. Безпека та страхування туристичних подорожей (4 год.)

Нормативно-правові акти щодо забезпечення безпеки туристичних подорожей. Технологія оформлення страхових полісів туристів. Умови страхування туристів. Поведінка туристів та страхові випадки.

Питання для самостійного вивчення: форс-мажорні обставини в туризмі. Основні обов'язки туристів щодо дотримання правил поведінки в країні перебування. Міжнародні правила безпеки (2, 4, 10).

Тема 17. Технологія працевлаштування в туризмі (4 год.)

1. *Вимоги до менеджера в туризмі.* Soft & hard skills в туризмі. Вимога до фахівців туристичного супроводу.

2. *Формування резюме.* Заповнення анкети. Деталі при формуванні CV. Активна фаза пошуку роботи. Телефонна розмова з потенційним роботодавцем.

3. *Як успішно пройти співбесіду в туризмі.* Типові та нетипові запитання роботодавця. Стресова співбесіда. Підписання контракту, види контрактів.

Питання для самостійного вивчення: трудовий контракт. CV – на посаду менеджера туризму, готельного гіда і трансфермена. Доповідь на тему: «Як вдало пройти співбесіду» (11).

Зміст семінарських занять

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1.

«ПОНЯТТЯ ТА СПЕЦИФІКА ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ»

Тема 1. Технологія створення туристичного підприємства

Заняття 1. *Створення бізнес-плану власного туристичного підприємства (4 год.)*

1. SWOT-аналіз туристичного підприємства.
2. Бізнес-план туристичного підприємства.

Тема 2. Технологія діяльності туристичного агента

Заняття 2. *Успішний турагент (6 год.)*

1. Складові успішної діяльності туристичного агента.
2. Розробити план діяльності потенційного туристичного агенства.
3. Аналіз конкурентів на ринку туристичних послуг.
4. Туристичний агент – функції, обов'язки та ризики.
- 5.

Тема 3. Технологія діяльності туристичного оператора

Заняття 3. *Успішний туроператор (6 год.)*

1. Специфіка туроператорської діяльності.
2. Аналіз туристичних операторів міжнародного туризму на ринку туристичних послуг України.
3. Аналіз туристичних операторів внутрішнього туризму на ринку туристичних послуг України.
4. Аналіз операторів місцевого рівня.

Тема 4. Тур як основа туристичного продукту

Заняття 4. *Розробка турів (10 год.)*

1. Технологія формування туру та надання туристичних послуг.
2. Програма перебування та кошторис туру.
3. Інформаційне забезпечення туру.
4. Розробка турів різних видів туризму.
5. Розробка дитячих турів.
6. Розробка турів в межах Карпатського району.

Тема 5. Бронювання туристичних послуг

Заняття 5. *Підбір туру для потенційного туриста (10 год.)*

1. Технологія підбору та бронювання туру.
2. Підбір туру на один з курортів масового напрямку.
3. Підбір екскурсійно-пізнавального туру

Тема 6. Туристичні документи та правила їх оформлення

Заняття 6. *Оформлення туристичних документів (6 год.)*

1. Інформаційно-документальне забезпечення туру.
2. Договір на туристичне обслуговування.
3. Ваучер.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2.

«ТЕХНОЛОГІЯ РОБОТИ З ТУРИСТАМИ»

Тема 1. Технологія до та післяпродажного туристичного обслуговування

Заняття 7. *Ділова гра «Обслуговування потенційного туриста» (4 год.)*

1. Технологія продажу туру.
2. Оформлення документів туру.
3. Технологія післяпродажного обслуговування.

Тема 2. Претензії в туризмі

Заняття 8. *Оформлення претензії туриста (6 год.)*

1. Оформлення претензії.
2. Вирішення конфліктних ситуацій в туризмі.

Тема 3. Технологія продажів в туризмі

Заняття 9. *Ділова гра «Виявлення потреб туриста» (4 год.)*

1. Технологія особистісних продажів в туризмі.
2. Етапи продажів в туризмі.
3. Конверсія або як не втратити клієнта.
4. Технологія просування в туризмі.

Тема 4. Клієнтська база в туризмі

Заняття 10. *Пошук клієнтів в туризмі (6 год.)*

1. Пошук клієнтів через соціальні мережі.
2. Як не втратити клієнта.
3. Постійні клієнти.

Тема 5. Психологія в туризмі

Заняття 11. *Психологія роботи з туристами (4 год.)*

1. Психотипи клієнтів.
2. Маніпуляції в туризмі.
3. Мистецтво переконання в туризмі.
4. Уникнення конфліктів в туризмі.

Тема 6. Туристичні формальності

Заняття 12. *Оформлення туристичних формальностей в обрану країну (6 год.)*

1. Формальності при оформленні туру.
2. Паспортно-візові формальності в туризмі.

Тема 7. Безпека та страхування туристичних подорожей

Заняття 13. *Страхування туристичних подорожей (4 год.)*

1. Технологія страхування туристів під час туристичних подорожей.
2. Як зробити подорож безпечною?
3. Оформлення страхового полісу.
4. Страхування дитячих групових турів.

Тема 8. Технологія працевлаштування в туризмі

Заняття 14. *CV для працевлаштування в туризмі (6 год)*

1. Формування CV-в туризмі.
2. Ділова гра «Працевлаштування в туризмі»

**Зміст самостійної роботи студентів
Розподіл годин, виділених на вивчення дисципліни
«Технологія туристичної діяльності»**

Найменування видів робіт	Розподіл годин	
	денна форма	заочна форма
Самостійна робота, год, у т. ч.	192	320
Опрацювання матеріалу, викладеного на лекціях	92	100
Підготовка до практичних занять та контрольних заходів	26	-
Підготовка звітів з практичних робіт	-	-
Підготовка до поточного контролю	26	20
Опрацювання матеріалу, винесеного на самостійне вивчення	48	200

ПОЛІТИКА КУРСУ

Коротко, з покликанням на відповідну нормативну базу УКД, висвітлити питання

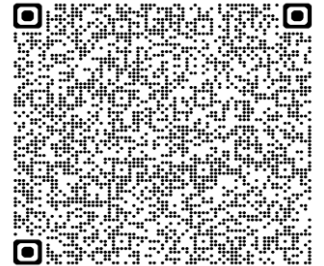
1) щодо системи поточного і підсумкового контролю

Організація поточного та підсумкового семестрового контролю знань студентів, проведення практик та атестації, переведення показників академічної успішності за 100-бальною шкалою в систему оцінок за національною шкалою здійснюється згідно з “Положенням про систему поточного і підсумкового контролю, оцінювання знань та визначення рейтингу здобувачів освіти”. Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#).

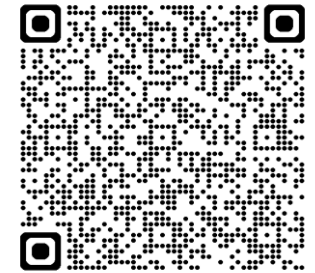


2) щодо оскарження результатів контрольних заходів

Здобувачі вищої освіти мають право на оскарження оцінки з дисципліни отриманої під час контрольних заходів. Апеляція здійснюється відповідно до «Положення про політику та врегулювання конфліктних ситуацій». Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#)



3) щодо відпрацювання пропущених занять Згідно “Положення про організацію освітнього процесу” здобувач допускається до семестрового контролю з конкретної навчальної дисципліни (семестрового екзамену, диференційованого заліку), якщо він виконав усі види робіт, передбачені на семестр навчальним планом та силабусом/робочою програмою навчальної дисципліни, підтвердив опанування на мінімальному рівні результатів навчання (отримав ≥ 35 бали), відпрацював визначені індивідуальним навчальним планом всі лекційні, практичні, семінарські та лабораторні заняття, на яких він був відсутній. Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#).



4) щодо дотримання академічної доброчесності

“Положення про академічну доброчесність” закріплює моральні принципи, норми та правила етичної поведінки, позитивного, сприятливого, доброчесного освітнього і наукового середовища, професійної діяльності та професійного спілкування спільноти Університету, викладання та провадження наукової (творчої) діяльності з метою забезпечення довіри до результатів навчання. Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#).



5) щодо використання штучного інтелекту

“Положення про академічну доброчесність” визначає політику щодо використання технічних засобів на основі штучного інтелекту в освітньому процесі. Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#). “Положення про систему запобігання та виявлення академічного плагіату, самоплагіату, фабрикації та фальсифікації академічних творів” містить рекомендації щодо використання в академічних текстах генераторів на основі штучного інтелекту. Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#).



6) щодо використання технічних засобів в аудиторії та правила комунікації

Використання мобільних телефонів, планшетів та інших гаджетів під час лекційних та практичних занять дозволяється виключно у навчальних цілях (для уточнення певних даних, перевірки правопису, отримання довідкової інформації тощо). На гаджетах повинен бути активований режим «без звуку» до початку заняття. Під час занять заборонено надсилання текстових повідомлень, прослуховування музики, перевірка електронної пошти, соціальних мереж тощо, окрім виробничої необхідності. Під час виконання заходів контролю використання гаджетів заборонено (за винятком, коли це передбачено умовами його проведення). У разі порушення цієї заборони результат анулюється без права перескладання. Комунікація відбувається через електронну пошту і сторінку дисципліни в Moodle.

МЕТОДИ НАВЧАННЯ

При вивченні дисципліни застосовується комплекс методів для організації навчання студентів з метою розвитку їх логічного та абстрактного мислення, творчих здібностей, підвищення мотивації до навчання та формування особистості майбутнього фахівця в галузі 24 «Сфера обслуговування».

Програмний результат навчання	Метод навчання	Метод оцінювання
<p>ПР06. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.</p> <p>ПР07. Розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт.</p> <p>ПР08. Ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися.</p> <p>ПР09. Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.</p> <p>ПР10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінськ, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).</p>	<p>словесні методи (лекція, розповідь пояснення);</p> <p>наочні методи (ілюстрування, комп'ютерні і мультимедійні методи);</p> <p>інтерактивні методи (дискусія, мозковий штурм, робота в команді (групах))</p>	<p>диференційований залік (4 семестр)</p> <p>екзамен (5 семестр)</p>

ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Вид	Зміст	% від загальної оцінки	Бал	
			min	max

Поточні контрольні заходи	всього	60	35	60
Підсумкові контрольні заходи	екзамен	40	24	40
Всього:	-	100	60	100

Процедура проведення контрольних заходів, а саме поточного контролю знань протягом семестру та підсумкового семестрового контролю, регулюється «Положенням про систему поточного та підсумкового контролю оцінювання знань та визначення рейтингу студентів».

Фіксація **поточного** контролю здійснюється в “Електронному журналі обліку успішності академічної групи” на підставі чотирибальної шкали – “2”; “3”; “4”; “5”. У разі відсутності студента на занятті виставляється “н”. За результатами поточного контролю у Журналі, автоматично визначається підсумкова оцінка, здійснюється підрахунок пропущених занять. **Критерії оцінювання:**

«незадовільно»	володіє навчальним матеріалом на рівні елементарного розпізнавання і відтворення окремих фактів, елементів, об’єктів, що позначаються окремими словами чи реченнями; володіє матеріалом на елементарному рівні засвоєння, викладає його уривчастими реченнями, виявляє здатність висловити думку на елементарному рівні; володіє матеріалом на рівні окремих фрагментів, що становлять незначну частину навчального матеріалу;
«задовільно»	володіє матеріалом на початковому рівні, значну частину матеріалу відтворює на репродуктивному рівні; володіє матеріалом на рівні, вищому за початковий, здатний за допомогою викладача логічно відтворити значну його частину; може відтворити значну частину теоретичного матеріалу, виявляє знання і розуміння основних положень, за допомогою викладача може аналізувати навчальний матеріал, порівнювати та робити висновки, виправляти допущені помилки;
«добре»	здатний застосовувати вивчений матеріал на рівні стандартних ситуацій, частково контролювати власні навчальні дії, наводити окремі власні приклади на підтвердження певних тверджень: вміє порівнювати, узагальнювати, систематизувати інформацію під керівництвом викладача, в цілому самостійно застосовувати її на практиці, контролювати власну діяльність, виправляти помилки і добирати аргументи на підтвердження певних думок під керівництвом викладача; вільно володіє вивченим обсягом матеріалу, та вміє застосовувати його на практиці; вільно розв’язує задачі в стандартних ситуаціях, самостійно виправляє допущені помилки, добирає переконливі аргументи на підтвердження вивченого матеріалу;
«відмінно»	виявляє початкові творчі здібності, самостійно визначає окремі цілі власної навчальної діяльності, оцінює окремі нові факти, явища, ідеї; знаходить джерела інформації та самостійно використовує їх відповідно до цілей, поставлених викладачем; вільно висловлює власні думки і відчуття, визначає програму особистої пізнавальної діяльності, самостійно оцінює різноманітні життєві явища і факти, виявляючи особисту позицію щодо них; без допомоги викладача знаходить джерела інформації і використовує одержані відомості відповідно до мети та завдань власної пізнавальної діяльності; використовує набуті знання і вміння в нестандартних ситуаціях; виявляє особливі творчі здібності, самостійно розвиває власні обдарування і нахили, вміє самостійно здобувати знання.

Усі пропущені заняття, а також негативні оцінки студенти зобов'язані відпрацювати впродовж трьох наступних тижнів. У випадку недотримання цієї норми, замість “н” в журналі буде виставлено “0” (нуль балів), без права перездачі. Відпрацьоване лекційне заняття в електронному журналі позначається літерою «в».¹

До підсумкового контролю допускаються студенти які за результатами поточного контролю отримали не менше 35 балів. Усі студенти, що отримали 34 балів і менше, не допускаються до складання підсумкового контролю і на підставі укладання додаткового договору, здійснюють повторне вивчення дисципліни впродовж наступного навчального семестру. За результатами підсумкового контролю (диференційований залік/екзамен) студент може отримати 40 балів. Студенти, які під час підсумкового контролю отримали 24 бали і менше, вважаються такими, що не здали екзамен/диференційований залік і повинні йти на перездачу. Загальна семестрова оцінка з дисципліни, яка виставляється в екзаменаційних відомостях оцінюється в балах (згідно з **Шкалою оцінювання знань за ЄКТС**) і є сумою балів отриманих під час поточного та підсумкового контролю. **Шкала оцінювання знань за ЄКТС:**

Оцінка за національною шкалою	Рівень досягнень, %	Шкала ECTS
Національна диференційована шкала		
Відмінно	90 – 100	A
Добре	83 – 89	B
	75 – 82	C
Задовільно	67 – 74	D
	60 – 66	E
Незадовільно	35 – 59	FX
	0 – 34	F
Національна недиференційована шкала		
Зараховано	60 – 100	-
Не зараховано	0 – 59	-

Студенти, які не з'явилися на екзамени без поважних причин, вважаються такими, що одержали незадовільну оцінку

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Основна література

1. Про туризм: Закон України від 18.11. 2003 р. № 1282 – IV. *Офіційний вісник України. Щотижневий збірник актів законодавства*. 2000. №50. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення 30.08.2022).

2. Абрамов В. В. Конспект лекцій з навчальної дисципліни «Організація туризму» («Організація туристських подорожей»). Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2016. 123 с.

3. Балашова Р.І. Організація діяльності туристичного підприємства: навч. посіб. К.: ЦУЛ, 2012. – 184 с. *

4. Герасименко В. Г., Галасюк С. С. Організація надання туристичних послуг: навчальний посібник. Одеса: Атлант, 2014. 242 с.

5. Давидова О. Ю., Писаревський І.М., Ладиженська Р. С. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посібник. Харків: ХНАМГ. 2012. 414 с.

6. Кудла Н. С. Менеджмент туристичного підприємства: підруч. Київ: Знання. 2012. 343 с.

7. Кудла Н. Є. Маркетинг туристичних послуг: навч. посіб. Київ: Знання. 2011. 351 с.

8. Мальська М. П., Бордун О. Ю. Організація та планування діяльності туристичних підприємств: теорія та практика: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури. 2012. С. 110–114.

9. Мальська М. П., Худо В. В. Туристичний бізнес: теорія та практика: підруч. Київ: Центр учбової літератури. 2012. С. 91–121.

10. Матвієнко А. Т., Цись В. Г. Технологія та організація туристичної діяльності: навч. посібник. Київ: Кондор. 2015. 120 с.

11. Менеджмент персоналу: навч. посіб. /за заг. ред. д.е.н., проф. В. Я. Брича. Тернопіль: ТНЕУ. 2012. 520 с.

12. Михайліченко Г. І., Єременко А. Ю. Організація туристичних подорожей: навч. посіб. Київ: нац. торг.- екон. ун-т. 2011. 391 с.

* - вказані підручники наявні в університетській бібліотеці

Інтернет-ресурси

13. Маркетинг у туризмі : навч. посіб. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2020. 632 с. URL: <https://knute.edu.ua/file/MjIxNw==/fce92a63cccf5f7e04c329de3eacc74e.pdf> (дата звернення: 30.08.2023).

14. Мережа туристичних агенцій «Поїхали з нами». URL: <https://www.pohalismi.ua/ua> (дата звернення 29.08.2023).

15. Претензії до туроператорів і авіаперевізників. URL: https://uz.ligazakon.ua/ua/magazine_article/EA014112 (дата звернення: 29.08.2023).

16. Психологія туризму. URL: <https://philpapers.org/archive/KRU-3.pdf> (дата звернення: 29.08.2023)

17. Туристичний оператор Join up. URL: <https://joinup.ua/uk/> (дата звернення: 29.08.2022).
18. Туристичний оператор Coral travel. URL: <https://www.coraltravel.ua/uk/> (дата звернення: 30.08.2023).
19. Туристичний оператор ALF. URL: <https://alf.ua/> (дата звернення: 30.08.2023).
20. Туристичний оператор Kompas. URL: <https://kompastour.com/ua/ukr/> (дата звернення: 30.08.2023).
21. Туристичний оператор Anex tour. URL: <https://www.anextour.com.ua/> (дата звернення: 30.08.2023).