

**ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ
ЗАКЛАДУ ВИЩОЇ ОСВІТИ «УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА»**

Циклова комісія з готельно-ресторанної справи та туризму

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«ТЕХНОЛОГІЯ ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ»

Галузь знань **24 Сфера обслуговування.**

Спеціальність **242 Туризм.**

Освітньо-професійна програма **«Туризм».**

Освітньо-професійний ступінь – *фаховий молодший бакалавр.*

Статус дисципліни – *обов'язкова.*

Мова викладання, навчання та оцінювання – *українська.*

Розробник:

ЖИРАК Людмила Михайлівна – спеціаліст вищої категорії, викладач
циклової комісії з готельно-ресторанної справи.

Затверджено Педагогічною радою
Фахового коледжу
ЗВО «Університет Короля Данила»
Протокол № 1 від «29» серпня 2022 р.
Голова Педагогічної ради



Інна ВАРВАРУК
Інна ВАРВАРУК

Схвалено на засіданні циклової комісії
з готельно-ресторанної справи та туризму
Протокол №1 від «25» серпня 2022 р.
Голова циклової комісії

Оксана МАЛЬОВАНА

Оксана МАЛЬОВАНА

**ІВАНО-ФРАНКІВСЬК
2022/2023**

**ЛИСТ ОНОВЛЕННЯ ТА ПЕРЕЗАТВЕРДЖЕННЯ
робочої програми навчальної дисципліни**

Навчальний рік	Дата засідання циклової комісії	Номер протоколу	Голова циклової комісії	
			Прізвище	Підпис

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Курс	3	
Семестр	6	
Кількість кредитів ECTS	6	
Аудиторні навчальні заняття	лекції	36 (у годинах)
	практичні	34 (у годинах)
Самостійна робота		110 (у годинах)
Форма підсумкового контролю	екзамен	

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

Завдання дисципліни: розвиток вмінь забезпечувати технологічні процеси туристичного обслуговування та діяльності туристичного підприємства.

Предмет дисципліни: технологія діяльності туристичного підприємства та надання туристичних послуг.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен **знати:**

- законодавство у сфері туризму;
- технологію діяльності туристичного підприємства;
- специфіку турагентської та туроператорської діяльності;
- поняття «туристичної послуги» та «туристичного продукту»;
- технологічні процеси надання туристичних послуг;
- технологію туристичного обслуговування та бронювання туристичних послуг;
- види договірних відносин;
- туристичні формальності;
- технологію продажів в туризмі;
- претензійну роботу в туризмі.

вміти:

- давати визначення основним поняттям курсу;
- застосовувати на практиці отримані знання;
- визначати завдання та знання, які необхідні фахівцю в галузі туризму;
- визначати складові туристичного продукту та специфіку його формування;

- аналізувати діяльність туристичного підприємства;
- надавати туристичні послуги з підбору та оформлення туристичних подорожей;
- володіти soft та hard skills, які необхідні для фахівця в туризмі;
- оформляти туристичну документацію;
- працювати з різними категоріями туристів;
- здійснювати якісне туристичне обслуговування;
- забезпечувати ефективні туристичні продажі.

Вивчення дисципліни «Технологія туристичної діяльності» є практично орієнтованим і дає можливість студентам у подальшому використовувати отримані знання при організації туристичних подорожей.

СТРУКТУРНО-ЛОГІЧНА СХЕМА ВИВЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ:

Попередні дисципліни	Наступні дисципліни
Туристичне краєзнавство	
Основи екскурсознавства	
Рекреаційно-туристичний потенціал країн і регіонів світу	
Географія туризму	

ПРОФЕСІЙНІ КОМПЕТЕНТНОСТІ

стандарту фахової передвищої освіти за спеціальністю 242 «Туризм»
(затвердженого наказом МОН України №805 від 13.07.2021 року),
набуття яких забезпечується вивченням навчальної дисципліни
«Технологія туристичної діяльності»

Код компетентності	Назва компетентності	Результати навчання
СК 5	Здатність створювати туристичний продукт, надавати туристичну послугу (перевезення, тимчасове розміщення, харчування; курортне, розважальне та інше обслуговування).	РН 1. Застосовувати нормативно-правові акти у професійній діяльності. РН 4. Розв'язувати типові спеціалізовані задачі у професійній діяльності. РН 7. Інформувати споживачів про умови надання туристичних послуг. РН 8. Застосовувати навички клієнто-орієнтованого сервісу в професійній діяльності.
СК 8	Здатність документально забезпечувати технологічні процеси туристичної діяльності та проводити їх економічні розрахунки.	РН 9. Брати участь у підготовці проєктів договорів туристичного, екскурсійного, готельного обслуговування. РН 10. Забезпечувати процес комплексного обслуговування клієнтів

СК 10	Здатність застосовувати організаційні й технологічні процеси суб'єкта туристичної сфери.	під час надання туристичної послуги та реалізації туристичного продукту. РН 13. Здійснювати пошук, оброблення й аналізування інформації з різних джерел у професійній діяльності.
-------	--	---

ПОЛІТИКА КУРСУ

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Відвідування занять є важливою складовою навчання. Усі пропущені заняття мають бути відпрацьовані. Дозволяється вільне відвідування лекцій студентам за індивідуальним графіком навчання. Якщо студент відсутній із поважної причини, він/вона презентує виконані завдання під час самостійної підготовки та консультації викладача. Усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін. Під час виконання письмових тестових завдань недопустимо порушення академічної доброчесності. Презентації та виступи мають бути авторськими (оригінальними).

ПОВЕДІНКА В АУДИТОРІЇ

Усі учасники освітнього процесу повинні дотримуватися норм і правил внутрішнього розпорядку відповідно до Статуту Університету, Положення про Фаховий коледж та Положення про систему внутрішнього розпорядку. Кожен студент має виявляти наполегливість, старанність, зацікавлення, дискувати, ставити запитання викладачеві і під час лекцій, і під час семінарських занять. Усі учасники освітнього процесу повинні дотримуватися навчальної етики, поважно ставитися одне до одного, бути зваженими, уважними та дотримуватися дисципліни й часових (строкових) параметрів навчального процесу.

АКАДЕМІЧНА ДОБРОЧЕСНІСТЬ

На початку вивчення курсу викладач знайомить студентів з основними пунктами Положення про академічну доброчесність, відповідно до якого і здійснюється початковий процес.

Під час виконання письмових тестових завдань недопустимо порушення академічної доброчесності. Презентації та виступи мають бути авторськими (оригінальними).

ОСКАРЖЕННЯ ПРОЦЕДУРИ ПРОВЕДЕННЯ ТА РЕЗУЛЬТАТІВ КОНТРОЛЬНИХ ЗАХОДІВ

Оскарження процедури проведення та результатів контрольних заходів відповідно до «Положення про систему поточного та підсумкового контролю оцінювання знань та визначення рейтингу студентів» розглядає та вирішує перший проректор або проректор з навчальної роботи на підставі заяви студента або подання директора коледжу.

МЕТОДИ НАВЧАННЯ

- за організацією пізнавальної діяльності: словесні (лекції), практичні (виконання практичних завдань під час занять та розв'язування практичних завдань на комп'ютерах);
- за видами занять: лекції; практичні заняття (індивідуальні та групові вправи);
- за формою стимулювання пошукової та дослідницької діяльності: завдання з використанням програми Excel, моделі різних форматів професійних ситуацій;
- за видами контролю: усні перевірки самостійної роботи студентів, практичні завдання, використання комп'ютерних засобів тестування.

ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Система оцінювання результатів навчання студентів III курсу за освітньо-професійною програмою «Туризм» здійснюється відповідно до Положення про систему контролю та оцінювання знань здобувачів освіти Фахового коледжу ЗВО «Університет Короля Данила». Кожен вид контролю передбачений з урахуванням результатів навчання.

Під час вивчення дисциплін освітньо-професійної програми фахової передвищої освіти результати навчання оцінюються за національною чотирибальною шкалою – «2»; «3»; «4»; «5». Середня оцінка переводиться в 100-бальну шкалу згідно з нижченаведеною таблицею відповідності.

Оцінка за національною шкалою / national grade	Рівень досягнень, бали / marks
Національна диференційована шкала	
Відмінно / Excellent	90 – 100
Добре / Good	76 – 89
Задовільно / Satisfactory	60 – 75
Незадовільно / Fail	0 – 59
Національна недиференційована шкала	
Зараховано / Passed	60 – 100
Не зараховано / Fail	0 – 59
Шкала ECTS	
A	90 – 100
B	83 – 89
C	76 – 82
D	68 – 75
E	60 – 67
FX	35 – 59
F	0 – 34

При цьому, оцінки повинні відповідати таким критеріям:

❖ **«відмінно»** – здобувач освіти міцно засвоїв теоретичний матеріал, глибоко й всебічно знає зміст навчальної дисципліни, основні положення наукових першоджерел та рекомендованої літератури, логічно мислить і будує відповідь, вільно використовує набуті теоретичні знання під час аналізу практичного матеріалу, висловлює своє ставлення до тих чи інших проблем, демонструє високий рівень засвоєння практичних навичок;

❖ **«добре»** – здобувач освіти добре засвоїв теоретичний матеріал, володіє основними аспектами з першоджерел та рекомендованої літератури, аргументовано викладає його; має практичні навички, висловлює свої міркування з приводу тих чи інших проблем, але припускається певних неточностей і похибок у логіці викладу теоретичного змісту або при аналізі практичного матеріалу;

❖ **«задовільно»** – здобувач освіти в основному опанував теоретичні знання

навчальної дисципліни, орієнтується в першоджерелах та рекомендованій літературі, але непереконливо відповідає, плутає поняття, додаткові питання викликають невпевненість або відсутність стабільних знань; відповідаючи на запитання практичного характеру, виявляє неточності у знаннях, не вміє оцінювати факти та явища, пов'язувати їх із майбутньою діяльністю;

❖ **«незадовільно»** – здобувач освіти не опанував навчальний матеріал дисципліни, не знає наукових фактів, визначень, майже не орієнтується в першоджерелах та рекомендованій літературі, відсутнє наукове мислення, практичні навички не сформовані.

Видами діагностики та контролю знань студентів з навчальної дисципліни є:

1. Підсумковий (семестровий) контроль

Підсумковий (семестровий) контроль проводиться для встановлення рівня досягнення здобувачами програмних результатів навчання з навчальної дисципліни після завершення вивчення дисципліни. Підсумковий контроль знань проводиться у формі екзамену або диференційованого заліку у вигляді комп'ютерного тестування, а у визначених цикловою комісією випадках – письмово і/або усно для студентів, які за результатами поточного контролю отримали 35 балів і більше. Якщо підсумковий контроль навчальної дисципліни передбачає недиференційований залік, то при наявності в студента за поточний контроль 35 балів і більше, йому виставляється «зараховано».

Підсумкове тестування відбувається в комп'ютерних лабораторіях закладу освіти (або в особливих випадках – дистанційно) з використанням програми Moodle і передбачає проходження тесту з 30 питань різного рівня складності.

За результатами підсумкового контролю (екзамен/диференційований залік) студент може отримати 40 балів. Студенти, які під час підсумкового контролю отримали 24 бали і менше, вважаються такими, що не склали екзамен/диференційований залік і повинні йти на перездачу.

Загальна семестрова оцінка з дисципліни, яка виставляється в екзаменаційних відомостях, оцінюється в балах (національної шкали, 100-бальної шкали й шкали ЄКТС) і є сумою балів, отриманих під час поточного та підсумкового контролю.

Студенти можуть підвищувати свій рейтинг під час екзаменаційної сесії через одноразову повторну перездачу, попередньо подавши заяву адміністрації коледжу не пізніше одного робочого дня після сесії.

Отриманий під час підвищення рейтингу результат буде остаточною при виставленні підсумкового контролю.

Студенти, які не з'явилися на екзамені без поважних причин, вважаються такими, що отримали незадовільну оцінку.

2. Поточний контроль

Фіксація поточного контролю здійснюється в «Електронному журналі обліку успішності академічної групи» (далі – Журнал) 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. На результати поточного контролю й оцінювання впливають:

- рівень знань, продемонстрований студентом у відповідях, виступах, дискусії;
- практичні навички з теми;
- активність під час обговорення питань;
- результати виконання й захисту проєктів;
- самостійність опрацювання теми;

- проведення розрахунків та контрольних робіт тощо.

Якщо здобувачі освіти користуються повною довірою викладача внаслідок свідомого ставлення до знань, то в процесі аудиторного навчання можна застосувати й *самоконтроль* – довірити їм виставляти оцінку самим собі. Усі пропущені заняття, а також отримані 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.

Студенти повинні мати оцінки з не менше 50% аудиторних занять. За результатами поточного оцінювання студенти можуть отримати максимум 60 балів. Підсумкова оцінка в Журналі генерується автоматично. До підсумкового контролю допускаються студенти, які за результатами поточного контролю отримали **35 і більше балів. Усі студенти, що отримали 34 бали і менше, не допускаються до складання підсумкового контролю** і на підставі укладання додаткового договору здійснюють повторне вивчення дисципліни упродовж наступного навчального семестру.

3.Самостійна робота

Оцінювання самостійної роботи проводиться як під час поточного, так і під час підсумкового контролю знань. Поточний контроль самостійної роботи передбачає усну відповідь, написання доповіді та виступ, есе, вирішення тестових завдань, ситуаційних задач, виконання індивідуальних завдань, відпрацювання практичних навичок тощо.

Оцінювання самостійної роботи, яка передбачена в тематичному плані дисципліни разом з аудиторною роботою, здійснюється під час проведення семінарських, практичних занять, навчальної практики. Поточний контроль передбачає усну відповідь, написання доповіді та виступ, есе, вирішення тестових завдань, ситуаційних задач, виконання індивідуальних завдань, відпрацювання практичних навичок тощо.

Виставлення балів за самостійну роботу під час поточного контролю обов'язково супроводжується оцінювальними судженнями. Бали додаються до балів, які отримав студент під час поточного контролю, але не більше, ніж кількість балів з оцінювання окремої теми заняття.

Оцінювання тем, які виносяться лише на самостійну роботу і не входять до тем аудиторних занять, контролюється під час підсумкового контролю.

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «ТЕХНОЛОГІЯ ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ»

1. ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Технологія діяльності туристичного підприємства

1. Умови створення та діяльності туристичного підприємства.
2. Вибір географії подорожей та сегменту ринку туристичного підприємства.
3. Туроператорська і турагентська діяльність.
4. Франчайзинг у системі туристичного бізнесу.

Тема 2. Технологія діяльності туристичного агента

1. Технологія турагентської діяльності.
2. Фінансове забезпечення турагентської діяльності.
3. Договірні відносини туроператора і туристичного агента.

Тема 3. Туристичний продукт та технологія його створення

1. Туристична послуга як складова туристичного продукту.
2. Складові туристичного продукту: тур + додаткові туристично-екскурсійні послуги + товари.

3. Проектування туристичного продукту.

Тема 4. Тур як основа туристичного продукту

1. Правила та специфіка формування програми перебування туру.
2. Кошторис туру.
3. Організаційно-технічне та інформаційне забезпечення туру.

Тема 5. Технологія туристичного обслуговування

1. Технологія підбору туру.
2. Технологія підбору курорту та готелю.
3. Бронювання туру.
4. Системи бронювання.
5. Ануляція туру. Повернення коштів, заміна туру.
6. Розрахунки з клієнтом.

Тема 6. Основні види туристичних документів

1. Види договорів. Договір на туристичне обслуговування.
2. Ваучер як основний документ.
3. Документальний та інформаційний супровід клієнта.
4. Оформлення документів для дитячих груп.
5. Оформлення документів для екскурсій.

Тема 7. Технологія післяпродажного обслуговування

1. Професійна етика та культура обслуговування клієнтів туристичної фірми.
2. Форма і стилі обслуговування клієнтів.
3. Вимоги до менеджера туристичної фірми
4. Етика телефонних розмов із клієнтом.

Тема 8. Претензії в туризмі

1. Права та обов'язки туристів.
2. Порядок та умови оформлення претензій.
3. Порядок повернення коштів.
4. Вирішення конфліктних ситуацій у туризмі.
5. Робота зі скаргами та способи їх вирішення.

Тема 9. Безпека та страхування туристичних подорожей

1. Нормативно-правові акти щодо гарантій безпеки туристичних подорожей.
2. Технологія оформлення страхових полісів туристів.
3. Умови страхування туристів.
4. Поведінка туристів і страхові випадки.

Тема 10. Туристичні формальності

1. Види формальностей.
2. Паспортно-візові формальності.
3. Митні, валютні та медико-санітарні формальності.
4. Туристична віза.

Тема 11. Технологія туристичних продажів

1. Етапи продажів у туризмі.
2. Виявлення потреб клієнта.
3. Презентація туру.
4. Smm-стратегії.
5. Туристичний особистісний бренд.

2. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва тем	Кількість годин				
		всього	аудиторних	лекцій	практичних	самостійна робота
1.	Технологія діяльності туристичного підприємства.	16	6	4	2	10
2.	Технологія діяльності туристичного агента.	16	6	4	2	10
3.	Туристичний продукт та технологія його створення.	14	4	2	2	10
4.	Тур як основа туристичного продукту.	16	6	2	4	10
5.	Технологія туристичного обслуговування.	22	12	6	6	10
6.	Основні види туристичних документів.	18	8	4	4	10
7.	Технологія післяпродажного обслуговування.	14	4	2	2	10
8.	Претензії в туризмі.	14	4	2	2	10
9.	Безпека та страхування туристичних подорожей.	14	4	2	2	10
10.	Туристичні формальності.	14	4	2	2	10
11.	Технологія туристичних продажів.	22	12	6	6	10
Загальна кількість годин на вивчення дисципліни		180	46	36	34	110

3. ТЕМИ ЛЕКЦІЙНИХ ЗАНЯТЬ

№ з/п	№ заняття	Теми лекцій	Кількість годин
1.	Лекція 1, 2	Технологія діяльності туристичного підприємства.	4
2.	Лекція 4, 5	Технологія діяльності туристичного агента.	4
3.	Лекція 7	Туристичний продукт і технологія його створення.	2
4.	Лекція 9	Тур як основа туристичного продукту.	2
5.	Лекції 12, 14, 16	Технологія туристичного обслуговування.	6
6.	Лекція 18, 20	Основні види туристичних документів.	2
7.	Лекція 22	Технологія післяпродажного обслуговування.	2
8.	Лекція 24	Претензії в туризмі.	2
9.	Лекція 26	Безпека та страхування туристичних подорожей.	2
10.	Лекція 28	Туристичні формальності.	2
11.	Лекція 30, 32, 34	Технологія туристичних продажів.	6
Всього лекційних занять			36

4. ТЕМИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

№ з/п	№ заняття	Назва теми	Кількість годин
1.	3	Порівняльний аналіз діяльності туристичного оператора і туристичного агента.	2
2.	6	Права і обов'язки туристичного агента.	2
3.	8	Формування туристичного продукту.	2
4.	10,11	Розробка екскурсійно-пізнавального туру.	4
5.	13, 15, 17	Підбір туру на один із курортів масового напрямку.	6
6.	21	Інформаційно-документальне забезпечення туру. Ваучер.	2
7.	23	Технологія післяпродажного обслуговування.	2
8.	25	Вирішення конфліктних ситуацій у туризмі.	2
9.	27	Страхування туристів під час туристичних подорожей.	2
10.	29	Формальності при оформленні туру.	2
11.	31, 33, 35	Ділова гра «Виявлення потреб туриста». Технологія особистісних продажів в туризмі.	6
Всього практичних занять			34

5. САМОСТІЙНА РОБОТА

Назва теми	Зміст завдання для самостійної роботи	Кількість годин	Рекомендовані джерела інформації
Тема 1. Технологія діяльності туристичного підприємств.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Нормативно-правове регулювання в галузі туризму. 2. Провідні туристичні оператори світу. 3. Національні туристичні оператори. 4. Ініціативні та рецептивні оператори. 	10	1, 13, 15-18
Тема 2. Технологія діяльності туристичного агента.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Мережа туристичних агенств. 2. Туристичні агенції місцевого рівня. 3. Фріланс у туризмі. 4. Онлайн-агенції. 	10	1, 3, 6

<p>Тема 3. Туристичний продукт і технологія його створення.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Готельна послуга як складова туристичного продукту. 2. Види готельних номерів та типи обслуговування в закладах розміщення. 3. Послуга харчування як складова туристичного продукту. 4. Класифікація закладів харчування. 5. Типи і види обслуговування в закладах харчування. 6. Меню та специфіка його формування при організації харчування туристів. 	10	2, 4, 5, 10
<p>Тема 4. Тур як основа туристичного продукту.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Пропозиція турів на ринку Івано-Франківська. 2. Тури внутрішнього туризму на території Карпатського району. 3. Екскурсійно-пізнавальні тури в Європу. 	10	2, 4, 5, 10
<p>Тема 5. Технологія туристичного обслуговування.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Технологія туристичного обслуговування на курортах Туреччини. 2. Технологія туристичного обслуговування на курортах Єгипту. 3. Технологія туристичного обслуговування на курортах Болгарії. 	10	13, 15-18
<p>Тема 6. Основні види туристичних документів.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Агентський договір. 2. Договір на туристичне обслуговування. 3. Договір на здійснення туристичного супроводу. 4. Договір на транспортне обслуговування. 	10	1, 2, 4, 12
<p>Тема 7. Технологія післяпродажного обслуговування</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Вербальна та невербальна комунікація в туризмі. 2. Психотипи туристів та специфіка роботи з різними типами клієнта. 3. Закон України «Про захист прав споживачів» 4. Цінність туристичної послуги. 5. Клієнтоорієнтований підхід у туристичній індустрії. Складові туристичного сервісу. 	10	2, 4, 12
<p>Тема 8. Претензії в туризмі.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Вміння переконувати. 2. Робота з важкими клієнтами. 3. Робота із запереченнями. 4. Робота зі скаргами та способи їх вирішення. 	10	1, 5, 6, 11, 14,
<p>Тема 9. Безпека та страхування туристичних подорожей.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Форс-мажорні обставини в туризмі. 2. Основні обов'язки туристів щодо дотримання правил поведінки в країні перебування. 3. Міжнародні правила безпеки. 	10	1, 2, 4, 12
<p>Тема 10. Туристичні формальності.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Правила перетину кордону. 2. Перетин кордону дітей. 3. Специфіка організації турів за кордон. 	10	2, 4, 12

<p>Тема 11. Технологія туристичних продажів.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Типи поведінки клієнтів. 2. Типи продавців. 3. Методи встановлення контакту з туристом. 4. Продаж емоцій. 5. CRM-системи та їх використання в туристичних продажах. 6. Цінові стратегії в туризмі. 7. Рекламна кампанія туристичної фірми. 8. Стиль, гасло, імідж туристичної фірми. 9. Маркетинг у туризмі. 	10	7, 12
<p>Разом самостійної роботи студентів</p>		110	

1. ЗАВДАННЯ ДЛЯ ІНДИВІДУАЛЬНОЇ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ

ВАРІАНТ * № n

Розробити тур у межах Карпатського туристичного району для групи 30-ти осіб на три дні з Івано-Франківська: скласти програму перебування та кошторис туру (транспортне та екскурсійне обслуговування, проживання, харчування за системою FB, страхування, вхідні квитки за програмою).

***Примітка:** номер варіанту (значення *n*) — рівний порядковому номеру прізвища студента в електронному журналі.

ПРОГРАМОВІ ВИМОГИ для підготовки до підсумкового контролю

1. Технологія діяльності туристичного підприємства.
2. Умови створення та діяльності туристичного підприємства.
3. Вибір географії подорожей та сегменту ринку туристичного підприємства.
4. Туроператорська та турагентська діяльність.
5. Франчайзинг у системі туристичного бізнесу.
6. Нормативно-правове регулювання в галузі туризму.
7. Провідні туристичні оператори світу.
8. Національні туристичні оператори.
9. Ініціативні та рецептивні оператори.
10. Технологія діяльності туристичного агента.
11. Технологія турагентської діяльності.
12. Фінансове забезпечення турагентської діяльності.
13. Договірні відносини туроператора і туристичного агента.
14. Мережа туристичних агенств.
15. Туристичні агенції місцевого рівня.
16. Фріланс у туризмі.
17. Онлайн-агенції.
18. Туристичний продукт та технологія його створення.
19. Туристична послуга як складова туристичного продукту.
20. Складові туристичного продукту: тур + додаткові туристично-екскурсійні послуги + товари.
21. Проектування туристичного продукту.
22. Готельна послуга як складова туристичного продукту.

23. Види готельних номерів та типи обслуговування в закладах розміщення.
24. Послуга харчування як складова туристичного продукту.
25. Класифікація закладів харчування.
26. Типи і види обслуговування в закладах харчування.
27. Меню та специфіка його формування при організації харчування туристів.
28. Тур як основа туристичного продукту.
29. Правила та специфіка формування програми перебування туру.
30. Кошторис туру.
31. Організаційно-технічне та інформаційне забезпечення туру.
32. Пропозиція турів на ринку Івано-Франківська.
33. Тури внутрішнього туризму на території Карпатського району.
34. Екскурсійно-пізнавальні тури в Європу.
35. Технологія туристичного обслуговування.
36. Технологія підбору туру.
37. Технологія підбору курорту та готелю.
38. Бронювання туру.
39. Системи бронювання.
40. Ануляція туру. Повернення коштів, заміна туру.
41. Розрахунки з клієнтом.
42. Технологія туристичного обслуговування на курортах Туреччини.
43. Технологія туристичного обслуговування на курортах Єгипту.
44. Технологія туристичного обслуговування на курортах Болгарії.
45. Основні види туристичних документів.
46. Види договорів. Договір на туристичне обслуговування.
47. Ваучер як основний документ.
48. Документальний та інформаційний супровід клієнта.
49. Оформлення документів для дитячих груп.
50. Оформлення документів для екскурсій.
51. Агентський договір.
52. Договір на туристичне обслуговування.
53. Договір на здійснення туристичного супроводу.
54. Договір на транспортне обслуговування.
55. Технологія післяпродажного обслуговування.
56. Професійна етика та культура обслуговування клієнтів туристичної фірми.
57. Форма і стилі обслуговування клієнтів.
58. Вимоги до менеджера туристичної фірми.
59. Етика телефонних розмов із клієнтом.
60. Вербальна та невербальна комунікація в туризмі.
61. Психотипи туристів та специфіка роботи з різними типами клієнта.
62. Закон України «Про захист прав споживачів».
63. Цінність туристичної послуги.
64. Клієнтоорієнтований підхід у туристичній індустрії. Складові туристичного сервісу.
65. Претензії в туризмі.
66. Права та обов'язки туристів.
67. Порядок та умови оформлення претензій.
68. Порядок повернення коштів.
69. Вирішення конфліктних ситуацій в туризмі.
70. Робота зі скаргами та способи їх вирішення.
71. Вміння переконувати.

72. Робота з важкими клієнтами.
73. Робота із запереченнями.
74. Робота зі скаргами та способи їх вирішення.
75. Безпека та страхування туристичних подорожей.
76. Нормативно-правові акти щодо гарантій безпеки туристичних подорожей.
77. Технологія оформлення страхових полісів туристів.
78. Умови страхування туристів.
79. Поведінка туристів та страхові випадки.
80. Форс-мажорні обставини в туризмі.
81. Основні обов'язки туристів щодо дотримання правил поведінки в країні перебування.
82. Міжнародні правила безпеки.
83. Туристичні формальності.
84. Види формальностей.
85. Паспортно-візові формальності.
86. Митні, валютні та медико-санітарні формальності.
87. Туристична віза.
88. Правила перетину кордону.
89. Перетин кордону дітьми.
90. Специфіка організації турів за кордон.
91. Технологія туристичних продажів.
92. Етапи продажів у туризмі
93. Виявлення потреб клієнта.
94. Презентація туру.
95. Smm-стратегії.
96. Туристичний особистісний бренд.
97. Типи поведінки клієнтів.
98. Типи продавців.
99. Методи встановлення контакту з туристом.
100. Продаж емоцій.
101. CRM-системи та їх використання в туристичних продажах.
102. Цінові стратегії в туризмі.
103. Рекламна кампанія туристичної фірми.
104. Стиль, гасло, імідж туристичної фірми

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

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>
2. Абрамов В. В. Конспект лекцій із 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. Мережа туристичних агенцій «Поїхали з нами». URL: <https://www.poehalisnami.ua/ua> (дата звернення 27.08.2022).
14. Претензії до туроператорів і авіаперевізників.
URL: https://uz.ligazakon.ua/ua/magazine_article/EA014112 (дата звернення: 29.08.2022).
15. Туристичний оператор Join up. URL: <https://joinup.ua/uk/> (дата звернення: 28.08.2022).
16. Туристичний оператор Coral travel. URL: <https://www.coraltravel.ua/uk/> (дата звернення: 30.08.2022).
17. Туристичний оператор ALF. URL: <https://alf.ua/> (дата звернення: 30.08.2022).
18. Туристичний оператор Kompas. URL: <https://kompastour.com/ua/ukr/> (дата звернення: 26.08.2022).
19. Туристичний оператор Anex tour. URL: <https://www.anextour.com.ua/> (дата звернення: 28.08.2022).