

СИЛАБУС

з дисципліни «Туристичні послуги та турагентська діяльність»
на отримання ступеню вищої освіти «бакалавр» за спеціальністю

242 «Туризм»

Харківський національний технічний університет
сільського господарства імені Петра Василенка

Обсяг курсу – 5 кредити (ECTS): 30 годин лекції, 30 годин – практичні заняття, 90 годин – самостійна робота, екзамен.

Викладач курсу – Кобелева Даля Леонідівна к.філос.н., старший викладач ЗВО кафедри ЮНЕСКО «Філософія людського спілкування» та соціально-гуманітарних дисциплін (<http://new.khntusg.com.ua/staff/kobelieva-dalja-leonidivna>)

ОПИС КУРСУ

Пререквізити (базові знання необхідні для успішного опанування компетентностями). Базові знання з дисциплін: «Історія туризму», «Країнознавство», «Історія української державності», «Географія туризму», «Соціальна філософія», «Психологія», «Всесвітня спадщина ЮНЕСКО», «Краєзнавчо-туристична діяльність», «Спеціалізований туризм».

Постреквізити. Продовжують вивчення даного предмету наступні дисципліни: «Інновітінг в туризмі», «Рекреаційні комплекси України та світу, курортна справа», «Міжнародний туризм та міжнетичні комунікації», «Теорія і методика проектування турпродукту», «Сільський зелений туризм», «Етнографія», «Медичний туризм і курортна справа», «Психологія ділового спілкування», «Заповідна справа», «Історико-архітектурні центри світу», «Психологія туризму та конфліктологія», «Кулінарна етнологія та гастротуризм», «Гендерні аспекти в туризмі», «Релігієзнавство, релігійний туризм та паломництво», «Рекрутинг, навчання та розвиток персоналу», «Туроперейтинг».

Коротка анотація дисципліни (загальна характеристика, особливості, переваги).

Масовий туризм перетворився на дуже важливу й прибуткову галузь народного господарства багатьох країн світу. Туризм є однією з найприбутковіших галузей світової економіки, а також посідає перше місце серед галузей світового господарського комплексу за обсягом експорту товарів і послуг. Туризм і подорожі увійшли до числа першочергових потреб людини. Основу туристичної діяльності складають фірми та організації, які реалізують та надають туристичні послуги.

Вивчення даної дисципліни дає можливість здобувачу вищої освіти:

знати:

- 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.

вміти:

- 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.

Мета та основні задачі дисципліни.

Метою викладання дисципліни «Туристичні послуги та турагентська діяльність» є формування у студентів знань про технологію та організаційні особливості туристичної діяльності, а саме: нормативною базою туристичної діяльності, технологією створення туристичного продукту, особливостями організації відпочинку, соціально-психологічними особливостями туристичної діяльності.

Предметом вивчення дисципліни «Туристичні послуги та турагентська діяльність» є організація та технологія діяльності туроператорів, турагентів та їх об'єднань.

Завдання дисципліни полягає у: формуванні системи теоретичних знань та прикладних вмінь і навичок щодо методологічного апарату технології туроперейтингу для вирішення конкретних економічних завдань, що виникають у сфері туристської індустрії при розробці або просуванні нового туристичного продукту, заснуванні власного туристичного бізнесу, управлінні туристичними підприємствами або використанні послуг, що вони надають.

Компетентність, що забезпечує. Вивчення дисципліни забезпечує:

- навички використання інформаційних та комунікативних технологій;
- розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного);
- здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту;
- розуміння принципів і процесів формування та організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та його підсистем.
- здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних форс-мажорних обставинах.

Результати навчання. За результатами вивчення курсу здобувачі вищої освіти можуть застосовувати прогресивні та раціонально виважені методи оволодіння знаннями; сформувані сучасні уявлення про принципи створення туристичного продукту туристичними підприємствами, про його просування і збут з удосконаленням якості та технологій продажу; сформувані базові уявлення про туристичну подорож як комплексний туристичний продукт туристичного підприємства, де сконцентровані результати закладів готельної, ресторанної сфери, культури та розваг, транспортні організації; виробити здатність застосовувати на практиці знання з організації програми обслуговування, страхування туристів, роботи з туристичними документами в рамках процесу комплектації туристичної подорожі; сформувані знання й вміння застосовувати на практиці принципів організації туристичних формальностей для забезпечення основних прав та безпеки подорожі туристів; виробити здатність планувати, формувати, просувати і реалізувати (збувати) туристичний продукт.

Структура курсу

Змістовий модуль 1. «Туристичні послуги.

Основні поняття та положення туристичної діяльності»

Лекції:

- Тема 1. Туризм як сфера діяльності. Безпека туристів та туристичної подорожі.
- Тема 2. Туристський продукт: технологія створення та формування його асортименту
- Тема 3. Основні технологічні процеси туристичної діяльності
- Тема 4. Технологічний процес виробництва турпродукту
- Тема 5. Споживання туристичних послуг
- Тема 6. Інформаційні технології в туризмі
- Тема 7. Маркетингова стратегія туристичного підприємства
- Тема 8. Технологічний процес реалізації туристичного продукту

Практичні заняття:

- Тема 1. Сутність поняття технологія
- Тема 2. Туристичний пакет
- Тема 3. Тур, як основний продукт туроператора Класифікація турів. Розробка туру
- Тема 4. Організаційно-технічні заходи по забезпеченню туру
- Тема 5. Хоббі-тури
- Тема 6. Автоматизація туристичних послуг
- Тема 7. Сегментація туристичного ринку
- Тема 8. Реклама в туризмі

Змістовий модуль 2. «Турагентська діяльність. Основи туроперейтингу»

Лекції:

- Тема 9. Теоретичні основи туроперейтингу
- Тема 10. Туроперейтинг та основи агентського бізнесу в туризмі
- Тема 11. Програми перебування туристів та правила їх формування
- Тема 12. Організація обслуговування клієнтів в туристському агентстві
- Тема 13. Рецептивний, ініціативний та консолідований туроперейтинг

Тема 14. Організація туристських подорожей туроператором

Тема 15. Міжнародний туроперейтинг та тенденції його розвитку

Практичні заняття:

Тема 9. Особливості діяльності виїзних, в'їзних та місцевих туроператорів

Тема 10. Контрагентська мережа і основні умови агентських угод

Тема 11. Технологічні документи і правила їх оформлення

Тема 12. Комунікативні бар'єри при обслуговуванні клієнтів

Тема 13. Умови формування каталогу пропозицій інклюзив та пекідж-турів, турів-каскадів

Тема 14. Порядок бронювання в режимі он-лайн

Тема 15. Участь України у міжнародному туризмі

Політика курсу – жодні форми порушення академічної доброчесності не толеруються. У випадку таких подій – реагування відповідно до Положення про академічну доброчесність учасників освітнього процесу.

Система оцінювання – оцінювання проводиться за 100-бальною шкалою. Бали нараховуються за наступним співвідношенням: **модуль 1** – 30 % семестрової оцінки; **модуль 2** – 30 % семестрової оцінки; **екзамен** – 40 % семестрової оцінки.

Інформаційні ресурси

Бібліотека ім. В.І. Вернадського. URL: <http://www.nbu.gov.ua/>

Бібліотека ім. В.Г. Короленко. URL: <http://korolenko.kharkov.com/>

Бібліотека ХНТУСГ. URL: <https://library.khntusg.com.ua/>

Електронна бібліотека. URL: <http://lib.meta.ua/>

Студентська електронна бібліотека URL: <http://www.lib.ua-ru.net/>