

1.Код: ПП1.15

2.Назва: **ТЕХНОЛОГІЇ ТУРИСТСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

3.Тип (обов'язковий / вибірковий): обов'язковий

4.Цикл (короткий, перший, другий /третій): професійної підготовки

5.Рік навчання, коли пропонується цей компонент: другий

6.Семестр/триместр, коли забезпечується компонент: 4 семестр

7.Кількість встановлених кредитів ЄКТС: 3

8.Прізвище лектора: викладач Борисова О.В.

9.Результати навчання:

знання: поняття та визначення в туризмі; форми та види туризму, типи туристичних мандрівок; структура туристичної діяльності; етапи проектування туристичних послуг; поняття та склад туристичного продукту; поняття туру та його класифікація; поняття туристичні маршрути та вимоги до їх проектування; основні етапи розробки нового туристичного продукту; програмне забезпечення туру; види технологічних циклів процесів туристичних послуг.

вміння: визначити форми, види та типи туристської діяльності; обґрунтувати рішення з питань розробки проекту туристського маршруту та окремої туристської послуги; складати перспективні програми турів з метою подальшої апробації їх на ринку та виявлення рівня відповідності запитам туристів, застосовуючи методики планування та впровадження нового турпродукту; проектувати процес обслуговування туристів за окремими етапами надання послуги, використовуючи існуючі технології; обґрунтовувати варіанти цінової політики в умовах змін попиту та якості послуг, використовуючи методики ціноутворення;

компетентності: володіння теоретичними основами проектування, готовність до застосування основних методів проектування в туризмі; здатність самостійно знаходити і використовувати різні джерела інформації за проектом туристичного продукту; готовність до реалізації проектів у туристичній індустрії; готовність до розробки туристичного продукту на основі сучасних технологій ; здатність до реалізації туристичного продукту з використанням інформаційних та комунікативних технологій ;здібність до роботи у трудових колективах підприємств туристичної індустрії;уміння розрахувати і оцінити витрати на організацію діяльності підприємства туристичної індустрії ; здібність до ефективного спілкування із споживачами туристичного продукту; уміння організувати процес обслуговування споживача;готовність до застосування інноваційних технологій у туристичній.

10.Форми запровадження (аудиторне/ дистанційне навчання...): аудиторне

11.Зміст курсу:

Тема 1. Класифікація туризму.

Поняття в туризмі. Класифікаційні підходи в туризмі. Види та форми туризму. Класифікація туризму за наступними основними ознаками: мотивація, організаційні засади, форми організації, кількість учасників, сезонність, термін подорожування, клас обслуговування, набір послуг, маршрут, засоби долання, види транспорту, масштаби. Альтернативні види туризму. Класифікація туризму (за М. Крачилом) та (за Квартальним і Зоріним). Класифікація туризму за спрямованістю туристичних потоків.

Тема 2. Фактори, що впливають на розвиток туризму .

Умови та фактори розвитку туризму. Класифікація факторів впливу на розвиток туризму в регіоні. Особливості зовнішніх факторів. Аналіз внутрішніх факторів впливу.Стримуючі фактори. Стимулюючі фактори. Суспільно - географічні чинники. Геополітичні чинники розитку туризму. Соціально - психологічні чинники. Чинники, що визначають потребу в туризмі та вибір його видів.

Тема 3. Система управління й регулювання туристичної діяльності .

Нормативно-правова база. Дослідження основних законопроектів, зокрема закон України «Про туризм». Основні органи управління в сфері туризму та їх характеристика. Державне

регулювання туристичного бізнесу. Принципи та цілі державного регулювання туристичної діяльності. Основні пріоритетні напрями державної політики в галузі туризму. Ліцензування туристичних послуг. Сертифікація послуг готелів і послуг харчування.

Тема 4. Форми та види туристичної діяльності.

Поняття «туристична діяльність». Складові середовища реалізації туристичної діяльності. Вплив процесів: спеціалізація, кооперування, концентрація, диверсифікація на стан господарського середовища реалізації туристичної діяльності. Форми прояву туристичної діяльності. Суб'єкти туристичної діяльності. Характер і масштаб діяльності підприємств сфери туризму. Тенденції розвитку туроператорів та турагенцій. Класифікація туроператорів за характером діяльності, територіальним рівнем і формою організації. Діяльність ініціативних і рецептивних туроператорів в Україні.

Тема 5. Структура туристичного продукту.

Поняття туристичного продукту. Структура туристичного продукту: тур, додаткові туристично – екскурсійні послуги та товари. Складові туру: турпакет (туристичний центр, транспорт, послуги гостинності, трансфер), комплекс послуг на маршруті. Технологія проектування туристичного продукту. Організація виробництва туристичного продукту. Методика розробки туру. Маркетинг туру. Комплекс послуг і товарів, матеріальних і нематеріальних благ та ресурсів, призначених для туристичного споживання, що реалізуються на ринку туристичних послуг. Життєвий цикл туристичного продукту. Якість туристичного продукту та його конкурентоспроможність.

Тема 6. Проектування туристичних послуг.

Маркетингові дослідження ринку, визначення споживчих сегментів та виділення цільового ринку. Оцінка власних можливостей з освоєння обраного цільового ринку. Дослідження попиту та пропозиції на певному ринку туристичних послуг. ДСТУ 28681.1-95 „Міждержавний стандарт. Туристсько-екскурсійне обслуговування. Проектування туристичних послуг”. Технологічні аспекти формування туристичних послуг. Проектування вимог до процесу обслуговування туристів. Визначення методів контролю якості. Проектування послуги «Туристична подорож». Розробка програми обслуговування. Проектування послуги «Туристичний похід». Етапи розробки та затвердження туристичного маршруту. Проектування послуги «Екскурсія». Складання технологічних документів до проектування кожної послуги.

Тема 7. Основний технологічний процес туристичної діяльності.

Терміни та визначення понятійного апарату: «технологія», «галузь», «технологія галузі», «процес», «цикл», «операція», «елемент». Основні технологічні складові: технологічні процеси, що включають технологічні цикли, технологічні операції та технологічні елементи. Поділ процесів та циклів на основні, допоміжні та обслуговуючі. Суб'єкти технологічних процесів туристичної діяльності. Роль турагента і туроператора в технологічних процесах туристичної діяльності.

Тема 8. Основний технологічний процес виробництва туристичних послуг.

Складові основного технологічного процесу виробництва: основний технологічний цикл: «технологія туроперейтингу», «технологія проектування туру», «технологія проектування програми перебування на маршруті»; обслуговуючий технологічний цикл: «інформаційні технології», «технологія бронювання туристських послуг», «розроблення технологічної документації»; допоміжний технологічний цикл: «технологія діловодства», «технологія роботи зі статистичною інформацією і спеціальними джерелами інформації». Виробнича програма туристичного оператора: сутність і структура. Принципи та етапи розробки виробничої програми туристичного оператора. Характеристика основних етапів виробництва турпродукту: маркетингові дослідження; інформаційне забезпечення програми; генералізація інформації відповідно до обмежень по туру; вибір схеми маршруту та засобів його додання; забезпечення комплексу гостинності; пропозиції з додаткових послуг; обрахунки собівартості та продажної ціни туру відповідно до обмежень (сезон, термін, строки, транспортні засоби, додаткові

послуги тощо); розробка організаційно-технічних заходів щодо впровадження туру; маркетинг нового турпродукту.

Тема 9. Основний технологічний процес реалізації туристичних послуг.

Складові основного технологічного процесу реалізації: основний технологічний цикл: «технології рекламної діяльності», «технологія збуту», «технологія бронювання туру»; обслуговуючий технологічний цикл: «інформаційні технології», «технологія стимулювання продажів», «технологія обліку реалізації туристських послуг»; допоміжний технологічний цикл: «технологія діловодства», «технологія контролю комп'ютерних програм», «технологія роботи зі спеціальною літературою і джерелами інформації». Місце реалізації туристичного продукту (послуг) в економіці суб'єктів туристичного бізнесу. Класифікація планів реалізації туристичних послуг (турпродукту). Підходи та концепції до обґрунтування планів реалізації турпродукту.

Тема 10. Основний технологічний процес споживання туристичних послуг.

Складові основного технологічного процесу споживання: основний технологічний цикл: «технологія гостинності», «технологія надання туристських послуг», «технологія туристських процедур»; обслуговуючий технологічний цикл: «інформаційні технології», «технологія післяпродажного обслуговування», «технологія роботи з інформацією для клієнта»; допоміжний технологічний цикл: «технологія діловодства», «технологія контролю комп'ютерних програм», «технологія контролю якості наданих послуг». Особливості споживання туристичних послуг. Мотивація і поведінка споживачів.

Тема 11. Обслуговуючий технологічний процес туристичної діяльності.

Технологія партнерських угод, технологія комерційної діяльності. Договірні – правові відносини «турфірма – партнер». Права та обов'язки суб'єктів туристичної діяльності та туристів. Визначення комерції різними вченими. Загальні принципи господарювання в Україні. Комерційні процеси, функції та рішення.

12. Рекомендоване або обов'язкове вивчення й інші навчальні ресурси / засоби:

Базова

1. Правове регулювання туристичної діяльності в Україні: Збірник нормативно- правових актів/ Під заг. ред проф. В.К. Федорченка; Київ. ун-т туризму, економіки і права. – К.: Юрінком Інтер, 2002.
2. Апостолук О. Економіко-правові аспекти туристичної діяльності в Україні // Наука молода: наук. зб. – 2004. – №2. – с.37-40.
3. Бабарицька В.К., Малиновська О.Ю. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. К.: "Альтерпрес", 2004. – 236 с.
4. Виноградська А.М. Технологія комерційного підприємства: Навчальний посібник. – Київ: Центр навчальної літератури, 2006. – 780с..
5. Л.П. Дядечко. Економіка туристичного бізнесу. Навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 224 с.
6. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: стратегия и финансы: Учеб. – М.: ФиС, 2002.
7. Кифяк В.Ф., Брижак П.М., Кифяк О.В. Правові аспекти діяльності підприємств сфери туризму. Чернівці: Зелена Буковина, 2004. – 176 с.
8. Любіцева О.О. Методика розробки турів: Навч. посіб. – К.: „Альт прес”, 2003.
9. Любіцева О.О. Ринок туристичних послуг. Навчальний посібник. – К.: «Альтерпрес» 2006. – 436 с.
10. Мальська М.П., Худо В.В., Цибух В.І.. Основи туристичного бізнесу: Навчальний посібник. – Київ: Центр навчальної літератури, 2004.-272с.
11. Мальська М.П., Худо В.В.. Туристичний бізнес: теорія і практика. Навчальний посібник. – Київ: Центр навчальної літератури, 2007.- 424с.
12. Сокол Т.Г. Організація туристичної діяльності в Україні: Навч. посіб. – К.: Музична Україна, 2002.

Допоміжна

1. Александрова А.Ю. Международный туризм. Учеб. пособ. – М.: Аспект-Пресс, 2001.
2. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм. – М.: Юнити, 2000.
3. Мальська М.П., Худо В.В. Менеджмент туризму. – К.: Знання, 2003. – 546 с.
4. Менеджмент туризма. Туризм как вид деятельности / Под ред. В.А. Квартальнова. – М.: ФиС, 2001.
5. Черных Н.Б. Технология путешествий и организация обслуживания клиентов: Уч. пособ. – М.: Советский спорт, 2002.

13. Заплановані види навчальної діяльності та методи викладання: лекції, лабораторні заняття, самостійна робота.

14. Форми та критерії оцінювання:

Поточний контроль та оцінювання виконання завдань на лабораторних заняттях, оцінювання контрольних модульних робіт, виконання творчих індивідуальних завдань.

Підсумковий контроль, екзамен у IV семестрі.

Шкала оцінювання: національна та ECTS. Критерії оцінювання.

	<i>Вид діяльності</i>	<i>Кількість балів за дидактичну одиницю</i>	<i>Кількість лекцій, практичних робіт тощо</i>	<i>Загальна кількість балів</i>
	2	3	4	5
	Виконання лабораторних робіт			
	Комплексна контрольна робота	10	1	10
	Творча робота/реферат	10	5	50
	Результати поточного контролю			60
	Екзамен			40
	Загальна кількість балів			100
	Підсумкова оцінка			100

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Статистичний розподіл позитивних оцінок*	Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
			для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
5%	90 – 100	A	відмінно	зараховано
10%	80-89	B	добре	
35%	70-79	C		
30%	65-69	D	задовільно	
20%	60-64	E		

	35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
	0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

15. Мова викладання: українська