Міністерство освіти і науки України

Український державний університет імені Михайла Драгоманова

«ЗАТВЕРДЖЕНО»
на засіданні Вченої ради УДУ імені Михайла Драгоманова
“ 29 ” лютого 2024 р.
Протокол № _____
Проректор з навчально-методичної роботи
Проф. Вернидуб Р.М.
_____

ПРОГРАМА
навчальної дисципліни

ТЕХНОЛОГІЯ ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

освітньо-професійної програми **Професійна освіта. Туризм та готельно- ресторанна справа**

галузі знань **01 Освіта/Педагогіка**

спеціальності **015 Професійна освіта**

спеціалізації **015.00 Готельно-ресторанна справа**

першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

Шифр за навчальним планом **ПП2.14**

Київ 2024

УДК 378.091.214:37.091.33

Розробник програми:

Щербак Людмила Валеріївна, кандидат педагогічних наук, доцент кафедри інженерії та технологій виробництва Українського державного університету імені Михайла Драгоманова

Рецензенти:

Корець Микола Савич, доктор педагогічних наук, професор, професор кафедри інженерії та технологій виробництва Українського державного університету імені Михайла Драгоманова

Калакура Марія Миколаївна, кандидат технічних наук, професор, професор кафедри технології харчування Відкритого міжнародного університету розвитку людини «Україна».

Обговорено та рекомендовано до друку на засіданні Науково-методичної ради УДУ імені Михайла Драгоманова «27» листопада 2024 року, протокол № 6 .

Голова НМР Роман Вернидуб_____

УДК 378.091.214:37.091.33
©Видавництво УДУ
імені Михайла Драгоманова, 2024
© Щербак Л.В, 2024

І. Пояснювальна записка

Програма нормативної навчальної дисципліни «Технологія туристичної діяльності» складена відповідно до освітньо-професійної програми «Професійна освіта. Туризм та готельно-ресторанна справа» спеціальності 015 Професійна освіта.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є особливості основних технологічних процесів при створенні туристичного продукту.

Міждисциплінарні зв'язки: навчальна дисципліна «Технологія туристичної діяльності» тісно взаємопов'язана із такими дисциплінами як «Організація туризму та екскурсійних послуг», «Технологія готельної справи», «Технологія ресторанної справи».

Мета і завдання навчальної дисципліни

Метою викладання навчальної дисципліни «Технологія туристичної діяльності» системі підготовки фахівця туристичної галузі – надати студентам знання про основи туристичної діяльності, її види та форми, ознайомити з професійною туристичною термінологією; розкрити основні, допоміжні та обслуговуючі технологічні процеси, цикли та операції, за допомогою яких здійснюється туристична діяльність.

Основними **завданнями** вивчення дисципліни «Технологія туристичної діяльності» є:

комплексне вивчення термінології туризму та специфіки туристичної діяльності;

- аналіз туристичної індустрії;
- вивчення технології створення туристичного продукту; - вивчення специфіки туроператорської та турагентської діяльності;
- вивчення алгоритму створення туристичного підприємства та забезпечення умов його діяльності; - створення та виконання програм перебування туристів, туристичних формальностей;
- набуття професійних знань щодо технології та організації туристичних подорожей;

оформлення туристичних документів;

- підготовка документального супроводу туристів;
- підбір та бронювання туристичних послуг; - до та післяпродажне обслуговування;
- оформлення туристичної звітності, договірних формальностей в туризмі;
- визначення прав і обов'язків туристів;
- претензійна робота в туризмі;
- забезпечення безпеки туристичних подорожей.

Основні результати навчання і компетентності згідно з вимогами освітньо-професійної програми:

Результати навчання	Компетентності
ПР 02. Володіти інформацією чинних нормативно-правових документів, законодавства,	СК 09. Здатність здійснювати професійну діяльність з дотриманням вимог законодавства,

галузевих стандартів професійної діяльності в установах, організаціях, на виробництвах підприємств туристичної індустрії.	стандартів освіти та внутрішніх нормативних документів закладу освіти.

ПР 15. Виконувати розрахунки, що відносяться до сфери професійної діяльності. ПР 21. Володіти основами управління персоналом і ресурсами, навичками планування, контролю, звітності на підприємств туристичної індустрії. ПР 23. Розробляти, просувати, реалізовувати туристичні подорожі, комплексне туристичне обслуговування та споживання готельних, ресторанних послуг для різних сегментів споживачів. ПР 24. Проєктувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах туристичної індустрії	СК 12. Здатність виконувати розрахунки технологічних процесів підприємств туристичної індустрії. СК 14. Здатність збирати, аналізувати та інтерпретувати інформацію (дані) у туристичній індустрії. СК 17. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати туристичні подорожі, комплексне туристичне обслуговування та споживання готельних, ресторанних послуг для різних сегментів споживачів. СК 19. Здатність проєктувати технологічний процес виробництва продукції, послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах туристичної індустрії.

ІІ. Орієнтовний тематичний план

На вивчення навчальної дисципліни відводиться **6** кредитів ЄКТС **180** годин.

№ з/п	Назва модулів і тем	Кількість годин					
		Всього	Аудиторні години				
			Всього аудиторних	Лекції	Семінарські	Практичні	Самостійна робота
1	2	3	4	5	6	7	8
	І семестр						
	Змістовий модуль І. Модуль 1. Основні поняття та положення туристичної	**90**	**39**	**13**	**13**	**13**	**51**
1	**Тема 1.1.** Туризм як суспільне явище.	9	4	2	2		5

№ з/п	Назва модулів і тем	Кількість годин					
		Всього	Аудиторні години				
			Всього аудиторних	Лекції	Семінарські	Практичні	Самостійна робота
1	2	3	4	5	6	7	8
	І семестр						
2	**Тема 1.2**. Технологія туристичного бізнесу – ключові поняття, базові терміни, туристична	9	4	2	2		5
3	**Тема 1.3.** Нормативно-правове регулювання туристичної діяльності.	9	4	2	2		5
4	**Тема 1.4.** Туристичне підприємство як головний суб'єкт в системі організації	7	2		2		5
5	**Тема 1.5.** Туроператорська та турагентська діяльність	10	5	2	2	1	5
6	**Тема 1.6.** Туристична послуга як основа туристичного продукту. Туристичний	9	4		2	2	5
7	**Тема 1.7.** Програма перебування туру.	7	2			2	5
8	**Тема 1.8.** Технологія розрахунків при формуванні туру.	9	4	2		2	5
9	**Тема 1.9.** Бронювання туристичних послуг	8	3	1		2	5
10	**Тема 1.10.** Туристичні документи та правила їх оформлення.	7	2			2	5
11	**Тема 1.11.** Технологія просування туристичного продукту.	6	5	2	1	2	1
	ІІ семестр						
	Модуль ІІ. Загальні умови організації туристичної діяльності	**90**	**39**	**13**	**13**	**13**	**51**
12	**Тема 2.1.** Технологія туристичного обслуговування.	9	4	2	2		5
13	**Тема 2.2.** Туристична індустрія.	9	4	2	2		5
14	**Тема 2.3.** Організація транспортних перевезень.	9	4	2	2		5
	Тема 2.4. Технологія ресторанного обслуговування	7	2		2		5
	Тема 2.5. Технологія готельного обслуговування	10	5	2	2	1	5
	Тема 2.6. Технологія анімаційних послуг.	9	4		2	2	5

№ з/п	Назва модулів і тем	Кількість годин					
		Всього	Аудиторні години				
			Всього аудиторних	Лекції	Семінарські	Практичні	Самостійна робота
1	2	3	4	5	6	7	8
	І семестр						
18	**Тема 2.7.** Технологія співпраці організаторів туризму з постачальниками послуг.	7	2			2	5
19	**Тема 2.8.** Туристичні формальності.	9	4	2		2	5
20	**Тема 2.9.** Маркетинг в туризмі.	8	3	1		2	5
21	**Тема 2.10.** Психологія продажів.	7	2			2	5
22	**Тема 2.11.** Технологія працевлаштування	6	5	2	1	2	1
Всього годин:		**180**	**96**	**32**	**32**	**32**	**84**

ІІІ. Зміст навчальної дисципліни

Змістовий модуль І. Основні поняття та положення туристичної діяльності. Основні технологічні процеси туристичної діяльності

Тема 1. Туризм як суспільне явище.

Поняття «туризм», «турист», «мандрівник», «екскурсант». Місце і роль туризму в господарстві країни. Специфіка туристичної діяльності. Функції туризму. Сезонність в туризму. Зовнішні та внутрішні фактори розвитку туризму. Види туризму, класифікація. Нетрадиційні види туризму. Нормативно-правове регулювання в галузі туризму.

Тема 2. Технологія туристичного бізнесу – ключові поняття, базові терміни, туристична індустрія.

Специфіка ведення туристичної діяльності в сучасних умовах – тенденції, зміни. Термінологічний словник туризму. 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). Харчування і його види. (BB, HB, FB, AI, UAI тощо). Room service. Розміщення готелю – перша, друга, третя берегова лінія. Специфіка організації харчування в дорогих готелях. Check in, check out. Основні готельно-ресторанні ланцюги світу, їх специфіка. Анімація в готелях.

Тема 3. Нормативно-правове регулювання туристичної діяльності.

Закон України «Про туризм» як головний правовий акт в галузі туризму України. Міжнародно-правові джерела правового регулювання туристичної діяльності. Організаційно-правові вимоги щодо здійснення туристичної діяльності. Правове регулювання безпеки туризму. Туристична діяльність як

об’єкт правового регулювання. Підзаконні нормативно-правові акти про туризм

Тема 4. Туристичне підприємство як головний суб’єкт в системі організації туристичних подорожей.

Види туристичних підприємств. Специфіка їх діяльності. Створення туристичної фірми. Законодавчі основи провадження туристичного бізнесу. Види туристичних підприємств. Туристичні фірми місцевого рівня. Організаційно-правові засади створення туристичної фірми. Специфіка діяльності туристично агенції.

Тема 5. Туроператорська та турагентська діяльність.

Специфіка туроператорської діяльності. Ініціативні та рецептивні туроператори. Туроперейтинг та агентський бізнес – їх взаємодія. Мережа туристичних агенств. Франчайзинг в системі туристичного бізнесу. Функції туристичних агентів. Фінансове забезпечення туроператорської та турагентської діяльності.

Тема 6. Туристична послуга як основа туристичного продукту. Туристичний продукт 8 Туристична послуга та її особливості. Основні, додаткові та спеціалізовані туристичні послуги. Основні відмінності туристичної послуги. Специфіка проектування. Складові туристичного продукту: тур + додаткові туристично-екскурсійні послуги + товари. Групові та індивідуальні тури. Види турів та туристичних маршрутів. Вибір географії подорожей туристичною фірмою. Складання маршруту. Процес підготовки туристичного продукту, реалізація та проведення туру. Туристичні ресурси та їх використання у формуванні туристичного продукту. Туристичні регіони України. Організаційно-технічне забезпечення туру.

Тема 7. Програма перебування туру.

Поняття «Програма перебування туру». Особливості створення туристичних програм. Умови виконання програм перебування. Формування програми перебування на прикладі області. Специфіка формування програми перебування в залежності від запитів, віку та побажань клієнтів, сезонності, інфраструктури курортів.

Тема 8. Технологія розрахунків при формуванні туру.

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.

Тема 9. Бронювання туристичних послуг.

Бронювання послуг закладів розміщення, харчування, екскурсійних та транспортних послуг. Оформлення заявки. Підтвердження заявки. Основні види систем бронювання. Бронювання пакетних турів. Ануляція турів. Сутність бронювання в туризмі. Процес бронювання послуг у сфері туризму. Поняття та терміни “бронювання”, “резервування”, “запит”, “замовлення”, dead-line, stopsale, over-booking та інші міжнародні терміни процесів бронювання та резервування. SPO туроператора: правила бронювання послуг «зі знижкою». Процедура та порядок бронювання в режимі on-line. On-line туроперейтинг: пошук пакетного туру, підбір індивідуального туру / послуг.

Тема 10. Туристичні документи та правила їх оформлення.

Види туристичних документів. Види туристичних договорів. Договір на туристичне обслуговування. Ваучер. Правила оформлення туристичних договорів. Інформаційні, розрахункові документи. Групові туристичні документи. Агентський договір.

Тема 11. Технологія просування туристичного продукту.

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.

Модуль 2 . Основні поняття та положення туристичної діяльності. Основні технологічні процеси туристичної діяльності

Тема 12. Технологія туристичного обслуговування.

Облік та витрати туристичного обслуговування. Туристичне споживання. Якість туристичного продукту. Види розрахунків. Повернення коштів. Обов'язки представника туристичного оператора і агента. Робота гіда та її особливості. Фахівці туристичного супроводу: керівники туристичних груп, груповоди, трансфермени, отельні гіди, гест-рілейшинз, спортивні інструктори, туристичні гіди, провідники: функціональні обов'язки, представницькі функції. Стилі та культура обслуговування. Претензійна робота в туризмі. Права та обов'язки туриста. «Договірна» та «недоговірна» шкода. Компенсація шкоди. Робота з туристами. Психологічні аспекти роботи з туристами. Психологічний образ туристів. Комунікаційні особливості в туризмі. Професійна етика та культура обслуговування клієнтів туристичної фірми. Потреби туристів та шляхи їх задоволення. Технологія підбору турів. Документальний та інформаційний супровід клієнта. Психологія роботи з різними типами клієнтів. Психологічний комфорт при роботі з туристичними групами. Культура обслуговування клієнтів. Вербальна та невербальна комунікація. Післяпродажне обслуговування клієнтів.

Тема 13. Туристична індустрія.

Поняття «туристична індустрія», специфіка. Організатори туризму (туроператори і туристичні агентства). Транспорт в системі туристичної індустрії. Готельна індустрія. Підприємства громадського харчування. Заклади системи розваг. Підприємства банківської сфери. Послуги страхування, інформації та ін.

Тема 14. Організація транспортних перевезень.

Роль транспорту в системі туристичного обслуговування. Види транспортних перевезень в туризмі. Авіаперевезення в туризмі. Правове регулювання авіаперевезень туристів внутрішніми і міжнародними маршрутами. Класифікація та характеристика літаків, як основного засобу авіаперевезень туристів. Особливості бронювання авіаквитків. Організація роботи гіда на маршруті. Система тарифів, знижок. Основні аеропорти світу. Провідні авікомпанії світу. Регулярні лінії та чартери. Квота місць. Перевезення туристів автотранспортом. Класифікація автоперевезень.

Нормативно-правове регулювання автоперевезень. Бронювання та оренда автомобілів. Автоперевезення внутрішні та міжнародні. Організація автоекскурсій. Туристичні перевезення 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. Основні круїзні території. Сучасний стан круїзних перевезень в Україні. Трансфер. Індивідуальний і груповий трансфер.

Тема 15. Технологія ресторанного обслуговування.

Ресторанний бізнес – значуща складова індустрії гостинності. Сучасний стан ресторанного бізнесу в Україні. Історія розвитку закладів харчування. Основні типи підприємств ресторанного господарства. Види організаційноправових форм ресторанного господарства. Технологічні процеси рестторанного обслуговування. Класифікація методів обслуговування. Види сервісу. Організація обслуговування туристів. Підбір меню. Організація харчування туристів, які подорожують з лікувальною метою. Організація харчування в сільському туризмі.

Тема 16. Технологія готельного обслуговування.

Історія індустрії гостинності. Зародження закладів гостинності. Сучасний стан готельного бізнесу в Україні. Класифікація закладів розміщення. Типи і види готельних номерів. Специфіка закладів розміщення в сільському зеленому туризмі. Вимоги до закладів розміщення. Специфіка менеджменту в готельному бізнесі. Якість обслуговування в готельному бізнесі. Структура вартості готельної послуги. Технологічний процес обслуговування туристів. Надання послуг харчування в готелях. Підбір готелю для потенційного туриста. Технологія планування споруд готелю.

Тема 17. Технологія анімаційних послуг.

Анімація в туристичній діяльності. Методичні рекомендації з підготовки аніматорів. Спортивна анімація. Дитяча анімація. Ігри в системі анімаційних послуг. Формування сценарію туристичних програм. Організація тематичних заходів. Традиційні свята. Організація майстер-класів. Фестивалі. Технологія роботи аніматора під час руху автобуса. Особливості роботи аніматора в готелях. Підготовка вікторин, квестів. Світові фестивалі. Фестивальне життя в Україні.

Тема 18. Технологія співпраці організаторів туризму з постачальниками послуг.

Документальна співпраця туристичного оператора з перевізниками. Співпраця з закладами розміщення і харчування. Співпраця з екскурсоводами та аніматорами. Технологія співпраці туроператора та іноземних meetкомпаній.

Тема 19. Туристичні формальності.

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

Тема 20. Маркетинг в туризмі.

Розвиток маркетингової стратегії. Основні тенденції маркетингу в туризмі. Конкурентні стратегії. Концепції управління компанією з точки зору маркетингу. SWOT-аналіз. Оцінка ринкових загроз і можливостей. Потреби клієнта. Позиціонування туристичного продукту. Сегментація ринку. Життєвий цикл туристичного продукту. PR- в системі туристичного бізнесу. Особистісні продажі. Правило «Увага+Інтерес+Дія+Бажання». Алгоритм успішних продажів. Типи покупців. Презентація товару. Алгоритм успішної презентації. Встановлення контакту – визначення потреб – презентація послуг – робота з претензіями – ціна послуг – знижки – підписання угоди. Канали збуту. Вибір посередників.

Тема 21. Психологія продажів.

Стилі та прийоми професійного слухання. Механізм уникнення конфліктів. Формування довірливих відносин. Технологія переконання клієнта. Вміння задавати запитання. Психологія «слухання» клієнта. Компліменти в діловому спілкуванні. Переконання як вид психологічного впливу. Мистецтво розуміння. Ділова психологія. Психологічні прийоми успішних переговорів.

Тема 22. Технологія працевлаштування.

Оцінка власного психотипу. Теорія типів особистості. Цілі пошуку роботи. Формування резюме. Заповнення анкети. Вимоги до менеджера в туризмі. Вимога до фахівців туристичного супроводу.Деталі при формуванні CV. Телефонна розмова з потенційним роботодавцем. Активна фаза пошуку роботи. Співбесіда. Типові та нетипові запитання роботодавця. Стресова співбесіда. Підписання контракту, види контрактів.

IV. Засоби діагностики успішності навчання

Вхідний контроль проходить у письмовій формі і представляє собою набір тестових завдань, за допомогою яких здійснюється перевірка базових знань, необхідних для подальшого вивчення навчальної дисципліни «Технологія туристичної діяльності».

Контроль під час аудиторних занять, основними формами якого є дискусія, тестування та обговорення теоретичного матеріалу, що передує виконанню практичних і науково-дослідних робіт.

Контроль самостійної роботи студентів, основними видами якого є оцінювання доопрацювання додаткових джерел інформації, оцінювання презентацій, вирішення ситуаційних завдань.

Вивчення змістового модуля навчальної програми закінчується ***модульною контрольною роботою***, яка вміщує теоретичне питання, ситуаційне завдання та тести.

V. Форма підсумкового контролю успішності навчання

Підсумкова атестація з навчальної дисципліни «Технологія туристичної діяльності» проводиться на завершальному етапі її вивчення у формі ***екзамену.*** Поточна успішність – 60 балів, 40 балів – екзамен.

VI. Інформаційні джерела для вивчення курсу

Основна

1. Андрущенко О.С. А Організація туристичної діяльності: конспект лекцій. Одеса, Одеський державний екологічний університет, 2022, 144 с.
2. Технологія туристичної діяльності : лабораторний практикум / укл. Т.Д. Скутар. – Чернівці : Чернівец. нац. ун-т ім. Ю.Федьковича, 2020. – 64 с.
3. Богатирьова Г.А., Ніколайчук О.А., Романуха О.М., Снігур К.В. Організація туристичної діяльності: методика та практика [Текст]: [навч. посіб.]. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2020. 159 с.
4. Про туризм: Закон України від 18.11. 2003 р. № 1282 – IV. Офіційний вісник України. Щотижневий збірник актів законодавства. 2000. №50.

Додаткова

1. В.В.Абрамов, М.М.Поколодна. Проблеми удосконалення системи підготовки і менеджменту персоналу екскурсійної сфери туристської галузі України – // Коммунальное хозяйство городов. Научнотехнический сборник. Вып. 75. Сер.:Экономические науки. – К.: «Техніка», 2007. – С. 203-211. – http://tourlib.net/statti_ukr/abramov.htm
2. Берг М.А. Оценка экономической эффективности вновь созданных экскурсионных маршрутов / М.А. Берг // Вісник ДІТБ. Серія: Економіка, організація і управління підприємствами (в туристичній сфері). – 2007. – № 11. – С. 226-230.
3. Дашевська І.М. Інтерактивні методи навчання та їх застосування в екскурсійній діяльності / І.М. Дашевська, О.І. Томкович // Вісник Луганського національного університету ім. Тараса Шевченка. – Луганськ, 2012. – №4 (239). – Ч. ІІ. – С. 129-134.
4. Зінченко В.А. Екскурсологія як туризмологічна наука / В.А. Зінченко // Наукові записки Київського університету туризму, економіки і права. Серія: філософські науки. – К., 2010. – Вип. 8. – С. 211-223.
5. Лисюк Т.В., Терещук О.С., Дмитрук О.О. Екскурсійне обслуговування у структурі туристичного продукту – http://bses.in.ua/journals/2018/28_1_2018/37.pdf 6. Поколодна М.М. Визначення екскурсійного потенціалу міста та шляхів активізації його використання / М.М. Поколодна, В.С. Гришанова // Комунальне господарство міст. – 2012. – №102. – С. 475-479.

Інформаційні ресурси

1. Офіційний сайт Всеукраїнського проекту «7 чудес України» www.7chudes.in.ua
2. Офіційний сайт Державного Комітету статистики України

http://www.ukrstat.gov.ua

3. Офіційний сайт ЮНВТО - https://www.unwto.org/
4. Офіційний сайт Конференції ООН з торгівлі і розвитку ЮНКТАД – http://www.unctad.org
5. Офіційний сайт Організації економічного співробітництва і розвитку - http://www.oecd.org;
6. Статистична інформація - http://oberon.sourceoecd.org
7. Офіційний сайт Світового економічного форуму - http://www.weforum.org
8. Офіційний сайт Світової Організації торгівлі - http://www.wto.org
9. Офіційний статистичний сайт Євросоюзу - http://www.europa.eu.int/comm/eurostat