



Силабус курсу

PR технології в туристичному бізнесі

Ступінь вищої освіти – магістр
Освітньо-професійна програма «Організація туристичного обслуговування»

Рік навчання: I, Семестр: II

Кількість кредитів: 5 Мова викладання: українська

Керівник курсу

ПІП

к.е.н. **Продан І.О.**
kaf_mbt@tneu.edu.ua

Опис дисципліни Метою дисципліни «Організація діяльності підприємств у сфері туристичних послуг» є ознайомлення студентів з теоретичних знань та формування практичних навиків, вмінь, цінностей та норм майбутнього фахівця – менеджера туристичного бізнесу. Ця дисципліна є важливою, оскільки спрямована на формування особистості студента, а саме: здатності до спілкування, спрямованості особи, рис характеру, самосвідомості, досвіду, інтелекту, психофізіологічних якостей та підвищення культури студентського загалу. Курс „Організація діяльності підприємств у сфері туристичних послуг” охоплює основні категорії та актуальні проблеми сучасності.

Години (лек. / сем.)	Тема	Результати навчання	Завдання
2 / 1	1.Класифікація та функції туроператорів і турагентів.	Знати принципи, методи та способів створення іміджу туристичної організації та технологій його запровадження; дотримуватись стандартів якості і норм безпеки;	Тести, питання
2 / 1	2. Нормативно-законодавча база провадження туроператорської та турагентської діяльності.	Розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт, організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій	Кейси
2 / 1	3. Основні принципи взаємодії туроператорів і турагентів.	Розуміти принципи і процеси формування організації роботи PR-служб; проведення конгресів, прес-конференцій та інших PR-акцій	Тести, питання
2 / 1	4. Бонусні та комісійні програми туроператорів	Проведення конгресів, прес-конференцій та інших PR-акцій	Задачі, кейси

2 / 1	5 Договірні відносини з підприємствами розміщення та особливості обслуговування в готелях	Розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт, організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій	Ділові ситуації
2 / 1	6. Особливості організації харчування туристів при організації туристських подорожей	Розуміти принципи і процеси формування організації роботи туристичних компаній;	Тести, питання
2 / 1	7. Транспортні послуги в туризмі: авіатransпорт	Визначати вплив економічної ефективності функціонування туристських дестинацій на привабливість для інвесторів та бізнесу	Кейси
2 / 1	8. Транспортні послуги в туризмі: залізничний, водний та автотransпорт.	Визначати вплив факторів зовнішнього середовища на результати діяльності туристичного підприємства.	Тести, питання
2 / 1	9. Візова підтримка та туристські формальності	Знати принципи, методи та способів створення іміджу туристичної організації та технологій його запровадження; дотримуватись стандартів якості і норм безпеки;	Тести, питання
2/1	10. Додаткові послуги туристичних компаній	Розуміти принципи і процеси формування організації роботи PR-служб; проведення конгресів, прес-конференцій та інших PR-акцій	Кейси
2/1	11. Договірні відносини організаторів туризму і туристів	Визначати вплив факторів зовнішнього середовища на результати діяльності туристичного підприємства.	Кейси
2/1	12. Права та обов'язки туроператорів, турагентів та туристів.	Визначати вплив факторів зовнішнього середовища на результати діяльності туристичного підприємства.	Кейси
2/1	13. Особливості просування туристського продукту.	Розуміти принципи і процеси формування організації роботи туристичних компаній;	Кейси
2/1	14. Системи пошуку та бронювання турів туроператорів масового ринку.	Визначати вплив факторів зовнішнього середовища на результати діяльності туристичного підприємства.	Кейси

2/2	15.Особливості просування турів: гірськолижний та екзотичний туризм	Знати принципи, методи та способів створення іміджу туристичної організації та технологій його запровадження; дотримуватись стандартів якості і норм безпеки;	Тести, питання

Літературні джерела

1. Биржаков М.Б. Введение в туризм: Учебник. – Издание 6-е, перераб. и доп. – СПб.: «Издательский дом Герда», 2004. – 448 с.
2. Гуляев В.Г. Организация туристской деятельности. Учебное пособие – М.: Нолидж – 1996. – 312 с.
3. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. - Чернівці: Книги - XXI, 2003. – 300 с.
4. Мальська М.П., Худо В.В., Цибух В.І. Основи туристичного бізнесу: Начальний посібник. – Київ: Центр навчальної літератури, 2004. – 272 с.
5. Организация туризма: Учеб. пособие/А. П. Дурович, Н. И. Кабушкин, Т. М. Сергеева и др. Под общ. ред. Н. И. Кабушкина и др. – Мн.: Новое знание, 2003. – 632 с.
6. Рудяк Ю., Кузнецов В., Клименко А. Усе про облік та організацію туристичної діяльності. – 3-тє вид., перероб. і доп. – Харків: Фактор, 2006. – 278 с.
7. Туристична діяльність. Нормативна база. / Роїна О.М. – К.: КНТ, 2005. – 448 с.
8. Уокер Дж. Р. Введение в гостеприимство: Учебник / Пер. с англ. – М: ЮНИТИ, 1999. – 463 с.
9. Уокер Дж. Р. Управление гостеприимством. Вводный курс: Учебник для студентов вузов / Джон Р. Уокер; Пер. с англ. [В.Н. Егорова]. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. – 880 с.
10. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посіб. / За ред. проф. В.К. Федорченка; Л.Г. Лук'янова, Т.Т. Дорошенко, І.М. Мініч. – К.: Вища шк., 2001. – 237 с.
11. Черных Н.Б. Технология путешествий и организация обслуживания клиентов: Учебное пособие. – М.: Советский спорт, 2002. – 320 с.
12. Чорненька Н.В. Організація туристичної індустрії: Навчальний посібник. – К.: Атака, 2006. – 264 с.

Додаткова

13. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация. – Киев: ВИРА-Р, 2001. – 208 с.
14. Богушева В.И. Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров. Серия «Учебники и учебные пособия». Ростов-на-Дону: «Феникс», 2004. – 416 с.
15. Бойцова М., Піроженко О., Кузнецов В. Усе про облік та організацію готельного бізнесу. – 2-ге вид., перероб. і доп. – Харків: Фактор, 2006. - 256 с.
16. История туризма: Уч. пособие // Абрамов В.В., Тонкошкур М.В. - Харьков: ХНАГХ, 2005. – 312 с.
17. Квартальнов В.А. Туризм: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2002. – 320 с.
18. Квартальнов В.А. Туризм: теория и практика: Избр. труды. – М.: Финансы и статистика, 1998. – 256 с.
19. Квартальнов В.А., Федорченко В.К. Туризм социальный: История и современность: Учебное пособие. – К.: Вища школа, 1989. – 342 с.
20. Кузнецов В., Маханько О. Усе про облік та організацію громадського харчування. – 2-ге вид., перероб. і доп. - Харків: Фактор, 2006. - 307с.
21. Л.І. Нечаюк, Н.О. Нечаюк. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навчальний посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 348 с.
22. Окладникова Е. А.Международный туризм. География туристских ресурсов мира: Учебное пособие.—М.,СПб.:ИФК Омега-Л; Учитель и ученик, 2002. - 384 с.

23. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник / Под ред. проф., д.э.н. Чудновского А. Д. – М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем». Изд. ЭКМОС, 2001. – 400 с.
24. Устименко Л.М., Афанасьев И.Ю. История туризма: Навч. посібник. – К.: Альтер-прес, 2005. – 320 с.
25. Этикет / Авт.-сост. Н.В. Белов. – М.: АСТ; МН.: Харвест, 2005. – 528 с.
26. Экономика гостиничного хозяйства: Учеб. пособие. – М.: Изд. РДЛ, 2006. – 224 с.
27. Яновська Н., Філатов С. Туризм: організація і облік. – 3-те вид., перероб. – Харків: Фактор, 2002. – 220 с.

Ресурси мережі Internet

28. www.world-tourism.org
29. www.travel-web.com
30. www.hotels.net
31. www.tourism.gov.ua
32. www/travel.com.ua

Політика оцінювання

- **Політика щодо дедлайнів та перескладання:** Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (-20 балів). Перескладання модулів відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
- **Політика щодо академічної доброчесності:** Усі письмові роботи перевіряються на наявність плагіату і допускаються до захисту із коректними текстовими запозиченнями не більше 20%. Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування (наприклад, програма Kahoot).
- **Політика щодо відвідування:** Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання, за яке нараховуються бали. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу.

Оцінювання

Остаточна оцінка за курс розраховується наступним чином:

Види оцінювання	% від остаточної оцінки
Модуль 1 – обговорення кейсів	30
Модуль 2 – вирішення ділових ситуацій	40
Модуль 3 (КПІЗ) – комплексне практичне індивідуальне завдання	30

Шкала оцінювання студентів:

ECTS	Бали	Зміст
A	90-100	відмінно
B	85-89	добре
C	75-84	добре
D	65-74	задовільно
E	60-64	достатньо
FX	35-59	незадовільно з можливістю повторного складання
F	1-34	незадовільно з обов'язковим повторним курсом