

# Організація туристичних подорожей і екскурсійної діяльності

## СИЛАБУС

Шифр і назва спеціальності		Інститут / факультет	Навчально-науковий інститут економіки, менеджменту та міжнародного бізнесу
Назва програми		Кафедра	Туризму і готельно-ресторанного бізнесу
Тип програми		Мова навчання	Українська

### Викладач

Тетяна Чайка, [tetiana.chaika@khpi.edu.ua](mailto:tetiana.chaika@khpi.edu.ua)



Кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри туризму і готельно-ресторанного бізнесу. Авторка понад 60 наукових і навчально-методичних праць. Досвід роботи - більше 23 років. Провідна лекторка з дисциплін: «Вступ до спеціальності. Ознайомча практика», «Світовий готельно-ресторанний бізнес», «Кейтеринг», «Івент-менеджмент», «Оптимізаційні методи та моделі в управлінні ефективністю бізнесу», «Організація туристичних подорожей і екскурсійної діяльності», «Туропереїтинг».

### Загальна інформація про курс

Анотація	Навчальна дисципліна знайомить студентів з особливостями планування туристичних подорожей і екскурсійної діяльності; з туристичною індустрією, структурою і умовами її функціонування; туристичним продуктом, його видами. Також студенти знайомляться з сутністю екскурсійного обслуговування; методами, методикою і методологією екскурсійної діяльності; технологією проектування екскурсій; технологією організації екскурсійного обслуговування.
Цілі курсу	Сформувані у студентів розуміння процесів планування туристичних подорожей і комплексного туристичного і екскурсійного обслуговування; здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати туристичні подорожі та екскурсії; здатність забезпечувати безпеку туристів і екскурсантів; здатність визначати індивідуальні туристичні і екскурсійні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів і екскурсантів.
Формат	Лекції, практичні заняття, виконання індивідуальних завдань. Підсумковий контроль – залік.
Семестр	6

Обсяг (кредити) / Тип курсу  
(обов'язковий / вибірковий)

3 / вибірковий

Лекції (години)

24

Практичні заняття (години)

12

Самостійна робота (години)

54

Програмні компетентності

Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.

Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел..

Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного).

Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту.

Здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних форс-мажорних обставинах.

Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу.

Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації.

Результати навчання	Методи викладання та навчання	Форми оцінювання (поточне оцінювання CAS, підсумкове оцінювання FAS)
Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук.	Лекції (обзорні, інформаційні, проблемні, бінарні). Обговорення (дискусії). Case-study. Web-квести. Демонстрація презентацій та навчальних фільмів. Робота з інструкційно-методичними, навчально-методичними та науковими джерелами.	Поточне (формуюче) оцінювання (під час курсу для перевірки успішності та засвоєння концепцій) надає студентам, а також викладачам інформацію про те, наскільки добре студенти розуміють конкретні концепції курсу. Метою поточного (формуючого) оцінювання є моніторинг навчання учнів для забезпечення зворотного зв'язку. Цей тип оцінювання фокусується на повсякденних можливостях та взаємодіях, що надаються викладачам та студентам для збору інформації про роботу та розуміння студентів, а потім використовує цю інформацію для покращення як викладання, так і навчання.
Знати і розуміти основні форми і види туризму, їх поділ		Поточне (формуюче) оцінювання включає: виступи на практичних заняттях; бліц-тести, написання есе, відповіді на контрольні питання; виконання та обговорення домашніх завдань.
Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів		
Розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт		Підсумкове оцінювання (мета якого – підтвердити, чи засвоїли студенти матеріал курсу у відповідності до результатів навчання), спрямоване на оцінку рівня засвоєння студентами найбільш важливих результатів наприкінці навчання.
Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки		Підсумкове оцінювання включає: контрольні роботи протягом семестру; індивідуальне завдання (реферат); активність у класі (участь в обговореннях у класі); залік у кінці семестру.
Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна)		
Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання.		
Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.		
Професійно виконувати завдання в невизначених та екстремальних ситуаціях.		

## СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ

Розподіл балів для оцінювання успішності аспіранта	Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	Нарахування балів
	90-100	A	відмінно	
	82-89	B	добре	
	74-81	C		
	64-73	D	задовільно	
	60-63	E		
	35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	
	0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	

**100% підсумкове оцінювання** у вигляді заліку (30%) та поточного оцінювання (60%).

### Політика курсу

Інтерактивний характер викладання дисципліни передбачає обов'язкове відвідування лекційних і практичних занять. Студенти, які з поважних причин були відсутні на заняттях згідно встановленому графіку (за розкладом), обов'язково мають відпрацювати пропущені заняття виконавши індивідуальні завдання. Кожний студент зобов'язаний дотримуватися принципів академічної доброчесності.

### Структура та зміст курсу

Лекція	Зміст лекції	Практичне заняття	Зміст практичного заняття	Самостійна робота
Лекція 1	Планування туристичних подорожей і екскурсійної діяльності як наукова і академічна дисципліна. Поняття наукової та академічної дисципліни. Предмет, об'єкт, мета, завдання дисципліни. Категорійно-понятійний апарат дисципліни.	Практичне заняття 1	Дискусія за темою: історія і сучасний стан планування туристичних подорожей і екскурсій як наукової і академічної дисципліни. Бліц-тест. Основні поняття сфери туризму і екскурсійної діяльності.	Опрацювання лекційного матеріалу, підготовка до практичних занять. Робота з науковими джерелами, поглиблене вивчення теми за наступними аспектами: — Туристичні подорожі і екскурсії як суспільне явище. — Еволюція категорійно-понятійного апарату дисципліни. Функції туризму.
Лекція 2	Туристична індустрія: структура і умови функціонування. Туристична інфраструктура. Виробники і споживачі у сфері туристичного обслуговування. Види туристичних підприємств, їх особливості. Організаційні засади створення і діяльності туристичного підприємства. Державне регулювання діяльності туристичного підприємства.	Практичне заняття 2	Ділова гра за темою: — Формування концепції та створення власного туристичного підприємства. Обговорення результатів ділової гри. Ознайомлення студентів з методичними вказівками і регламентом роботи з виконання індивідуального завдання (реферату).	Опрацювання лекційного матеріалу, підготовка до практичних занять. Робота з науковими джерелами, поглиблене вивчення теми за наступними аспектами: — Вимоги до офісу та персоналу туристичного підприємства. — Проблеми і перспективи сучасних туристичних підприємств.
Лекції 3, 4	Туристичний продукт. Види туристичних продуктів, їх особливості. Поняття і складові турпаketу. Види і класифікація турів. Вимоги до організації турів.	Практичне заняття 3	Бліц-тест: Типи і класифікація туристичних продуктів. Обговорювання результатів бліц-тесту. Дискусія за темою: туристична подорож як комплекс туристичних послуг. Навчальне завдання за темою: подивитись навчальні відео. Знайти у відео приклади презентації різних видів туристичних продуктів.	Опрацювання лекційного матеріалу, підготовка до практичних занять, виконання індивідуального завдання. Web-квест. Пошук в мережі інтернет рекламних пропозицій різних видів туристичних продуктів. Аналіз особливостей, переваг і недоліків умов турів і подачі рекламної інформації. Написання есе за темою: Як я бачу ідеальну туристичну подорож.

<b>Лекції 5, 6</b>	Організація туристичних подорожей. Основні складові процесу організації туристичної подорожі. Роль туроператора і турагента в організації туристичних подорожей. Організація надання послуг туристичними фірмами. Організація надання послуг засобами розміщення туристів.	<b>Практичне заняття 4</b>	Навчальне завдання: розроблення туру та туристичного маршруту. Обговорення результатів виконання навчального завдання. Написання есе за темою: – Моя «дорожня карта» організації туристичної подорожі.	Опрацювання лекційного матеріалу, підготовка до практичних занять, виконання індивідуального завдання. Робота з науковими джерелами, поглиблене вивчення тем, що розглядалися на аудиторних заняттях, за аспектами: – Технологія організації туристичних подорожей. – Харчування в системі туристичного обслуговування. – Організація транспортного обслуговування туристів. – Організація розважальних послуг. – Проблеми якості надання туристичних послуг. – Маркетингова складова організації туристичних подорожей.
<b>Лекція 7</b>	Сутність і типологія екскурсійного обслуговування. Визначення, завдання, функції та ознаки екскурсій. Класифікація і структура екскурсій.	<b>Практичне заняття 5</b>	Бліц-тест: Сутність, функції, класифікація екскурсій. Case-study та дискусія за темою: – Привабливість екскурсійного обслуговування у сучасному світі.	Опрацювання лекційного матеріалу, підготовка до практичних занять, виконання індивідуального завдання. Робота з науковими джерелами, поглиблене вивчення тем, що розглядалися на аудиторних заняттях, за наступним аспектом: Принципи екскурсійного обслуговування.
<b>Лекція 8</b>	Методи, методика і методологія екскурсійної діяльності. Екскурсійний метод. Класифікація методичних прийомів в екскурсійному обслуговування. Роль і методичні прийоми показу в екскурсії. Методичні прийоми розповіді в екскурсії та її завдання. Методика підготовки екскурсовода до нової екскурсії.	<b>Практичне заняття 6</b>	Бліц-тест за темою: Класифікація методичних прийомів екскурсійного обслуговування. Обговорювання результатів бліц-тесту. Розбір можливих помилок і більш детальне вивчення питань, які виявилися найважчими для вивчення. Case-study та дискусія за темою: – Показ і розповідь в екскурсії.	Опрацювання лекційного матеріалу, підготовка до практичних занять, виконання індивідуального завдання. Робота з науковими джерелами, поглиблене вивчення тем, що розглядалися на аудиторних заняттях, за наступними аспектами: – Інноваційні прийоми показу в екскурсійному обслуговуванні. – Інноваційні прийоми розповіді в екскурсійному обслуговуванні.
<b>Лекція 9, 10</b>	Технологія проектування екскурсій. Формування послуги «екскурсія». Принципи проектування екскурсій. Основні етапи підготовки екскурсій.		Бліц-тест за темою: Технологія процесу створення послуги «екскурсія». Навчальні завдання за темою: порядок підготовки послуги «екскурсія». Технологічна карта екскурсії, контрольний текст екскурсії, схема маршруту екскурсії, «портфелю екскурсовода». Складання картки об'єкта екскурсії.	Опрацювання лекційного матеріалу, підготовка до практичних занять, виконання індивідуального завдання. Робота з науковими джерелами, поглиблене вивчення тем, що розглядалися на аудиторних заняттях. Підготовка презентації та доповіді за однією з тем: – Визначення мети й завдань екскурсії. – Вибір теми екскурсії. – Відбір літератури й складання бібліографії, визначення інших джерел екскурсійного матеріалу. – Відбір і вивчення екскурсійних об'єктів. – Складання маршруту екскурсії. – Етап об'їзду (обходу) маршруту. – Підготовка контрольного тексту екскурсії. – Комплектування «портфеля екскурсовода». – Визначення методичних прийомів проведення екскурсії. – Визначення техніки ведення екскурсії. – Складання методичної розробки екскурсії. – Складання індивідуального тексту екскурсії. – Етап прийому – передачі екскурсії. – Етап затвердження екскурсії.

<b>Лекція 11, 12</b>	Технологія організації екскурсійного обслуговування. Техніка проведення екскурсій. Організаційні вимоги до проведення екскурсій.	<b>Практичне заняття 7</b>	Демонстрація та обговорення навчальних фільмів щодо техніки проведення екскурсії, про організацію діяльності та повсякденне життя підприємств готельного бізнесу. Дискусія за темою: Основні критерії оцінки екскурсії..	Опрацювання лекційного матеріалу, підготовка до практичних занять, виконання індивідуального завдання. Робота з науковими джерелами, поглиблене вивчення тем: – Поняття «якість екскурсій». – Схема екскурсійного процесу.
<b>Лекція 13</b>	Професійна майстерність та особистість екскурсовода. Складові професійної майстерності екскурсовода. Мовлення екскурсовода. Загальні положення щодо здійснення туристичного супроводу.	<b>Практичне заняття 8</b>	Бліц-тест за темою: Складові професійної майстерності екскурсовода. Обговорювання результатів бліц-тесту. Дискусія з темою: Взаємозв'язок індивідуальних особливостей і рівня професійної майстерності екскурсовода.	Опрацювання лекційного матеріалу, підготовка до практичних занять, виконання індивідуального завдання. Робота з науковими джерелами, поглиблене вивчення теми: – Професійні компетенції екскурсовода.
<b>Лекція 14</b>	Основні поняття музеєзнавства. Класифікація музеїв. Екскурсійна діяльність у музеях. Експозиційно-виставкова складова музейних екскурсій.	<b>Практичне заняття 9</b>	Бліц-тест за темою: Сутність музеєзнавства. Case-study та дискусія за темою: – Взаємозв'язок музеєзнавства та екскурсійного обслуговування.	Опрацювання лекційного матеріалу, підготовка до практичних занять, виконання індивідуального завдання. Робота з науковими джерелами, поглиблене вивчення теми: – Вплив глобалізації на розвиток музеєзнавства. Поява нових типів музеїв.
<b>Лекція 15</b>	Організація діяльності з надання туристичних і екскурсійних послуг в туристсько-екскурсійних фірмах. Управління туристичною та екскурсійною діяльністю. Маркетингова складова організації туристичних подорожей та екскурсій. Економічний аналіз туристсько-екскурсійних фірм.	<b>Практичне заняття 10</b>	Дискусія за темою: Основні складові організаційної діяльності суб'єктів господарювання у сфері туризму і екскурсійної справи. Написання есе за темою: Основні проблеми менеджменту туризму.	Опрацювання лекційного матеріалу, підготовка до практичних занять, виконання індивідуального завдання. Робота з науковими джерелами, поглиблене вивчення теми: – Основні сучасні тенденції у менеджменті туризму і екскурсійної діяльності.
<b>Лекція 16</b>	Digital-технології в туристичному і екскурсійному обслуговуванні. Сутність цифрової трансформації. Короткий огляд провідних цифрових технологій. Хмарні технології в туризмі і екскурсійному обслуговуванні. Big Data в індустрії туризму і гостинності. Інтернет речей та інтегровані послуги. Віртуальна реальність та доповнена реальність в туризмі і екскурсійному обслуговуванні. Штучний інтелект, технології розпізнавання, чат-боти. Основні тенденції трансформації туристичного та екскурсійного бізнесу у цифрову епоху.	<b>Практичне заняття 11</b>	Бліц-тест: Основні цифрові технології та їх застосування в туристичному і екскурсійному обслуговуванні. Case-study та дискусія за темою: – Можливості застосування технології доповненої реальності в індустрії туризму і гостинності.	Опрацювання лекційного матеріалу, підготовка до практичних занять, виконання індивідуального завдання. Робота з науковими джерелами, поглиблене вивчення тем: – Впровадження інноваційних цифрових технологій в туристичному і екскурсійному обслуговуванні. – Зміна бізнес-моделей туристично-екскурсійних підприємств під впливом digital-трансформації. Завершення роботи над індивідуальним завданням. Web-квест. Пошук у мережі Інтернет офіційних сторінок вітчизняних та зарубіжних турагентів та туроператорів з інформацією про конкретні приклади реалізації digital-технологій у індустрії туризму і гостинності. Список digital-технологій та «дорожня карта» пошуку необхідної інформації студенту надається перед початком виконання web-квесту.

## Література

Обов'язкова

1. Балашова Р. І. Організація діяльності туристичного підприємства : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 184 с.
2. Богатирьова Г. А. Екскурсіологія: методичні рекомендації до вивчення дисципліни. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2021. 54 с.
3. Брич В. Я. Організація туризму: підручник. Тернопіль: ТНЕУ, 2017. 448 с.
4. Галасюк С. С. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності: навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2013. 178 с.
5. Леоненко Н. А. Організація екскурсійної діяльності: конспект лекцій. Харків: НУЦЗУ, 2019. 167 с.
6. Мальська М. П., Бордун О. Ю. Організація та планування діяльності туристичних підприємств: теорія та практика : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 248 с.
7. Михайліченко Г.І. Організація туристичних подорожей. К.: КНТЕУ, 2012. 360с.
8. Нездоймінов С. Г. Організація екскурсійних послуг: навчально-методичний посібник. Одеса: Астропринт, 2011. 216 с.
9. Організація туризму : підручник. / І. М. Писаревський, С. О. Погасій, М. М. Поколюдна та ін.; за ред. І. М. Писаревського. Харків: ХНАМГ, 2008. 541 с.
10. Bloomberg J. Digitization, Digitalization, And Digital Transformation: Confuse Them At Your Peril. Forbes. 2018. 29 apr. URL: <https://www.forbes.com/sites/jasonbloomberg/2018/04/29/digitization-digitalization-and-digital-transformation-confuse-them-at-your-peril/?sh=1b7f46732f2c>

Додаткова

1. Александрова В. О., Стригуль Л. С., Чайка Т. Ю. Формування готельних ланцюгів на ринку туристичних послуг. Вісник Національного технічного університету «ХПІ» (економічні науки). 2018. № 48 (1324). С. 60-63. URL : <http://repository.kpi.kharkov.ua/handle/KhPI-Press/39827>
2. Маркетингові інновації в освіті, туризмі, готельно-ресторанній, харчовій індустрії та торгівлі : кол. монографія / за заг. ред. д-ра екон. наук, проф. Н. Л. Савицької. Харків: Харківський державний університет харчування та торгівлі, 2018. 174 с.
3. Теребух А. А., Роїк О. Р. Управління проектами в туризмі: навчальний посібник. Львів: Посвіт, 2021. 192с.
4. Чайка Т. Ю., Авдєєва Л. В. Класичні концепції інновацій і сучасність: емпіричні підтвердження та коригування. Базові індикатори інноваційної активності. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Міжнародні економічні відносини та світове господарство. 2018. Вип. 18, Ч. 3. С. 123-128. URL: <http://repository.kpi.kharkov.ua/handle/KhPI-Press/36616>
5. Якименко-Терещенко Н. В., Чайка Т. Ю., Белікова О. С. Кейтеринг у MICE-індустрії: тренди розвитку, міжнародний досвід і перспективи digital-трансформації. Економіка та суспільство. 2021. № 34. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1007/965>
6. Bloomberg J. Digitization, Digitalization, And Digital Transformation: Confuse Them At Your Peril. Forbes. 2018. 29 apr. URL : <https://www.forbes.com/sites/jasonbloomberg/2018/04/29/digitization-digitalization-and-digital-transformation-confuse-them-at-your-peril/?sh=1b7f46732f2c>
7. Galor B. AR Tours in the world: Best 20 recommendations for a great virtual experience. Travel Trend. Inspiration, Innovation, Gadgets. 2020. URL:<https://www.trvltrnd.com/technology/ar-tours-in-the-world-best-20/>
8. Ritter Th., Pedersen C. Digitization capability and the digitalization of business models in business-to-business firms: Past, present, and future. Industrial Marketing Management. 2020. Vol. 86. P. 180-190. URL : <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2019.11.019>
9. Zhu, J., Wang, Y., Cheng, M. (2021). Digital Transformation in the Hospitality Industry. Boston Hospitality Review, 10. [https://www.bu.edu/bhr/files/2021/10/BHR\\_Zhu-et-al\\_Digital-Transformation\\_OCT.21.docx.pdf](https://www.bu.edu/bhr/files/2021/10/BHR_Zhu-et-al_Digital-Transformation_OCT.21.docx.pdf)

## Норми академічної етики

Студент повинен дотримуватися «Кодексу етики академічних взаємовідносин та доброчесності НТУ «ХПІ»: виявляти дисциплінованість, вихованість, доброзичливість, чесність, відповідальність.

**Силабус за змістом повністю відповідає робочій програмі курсу.**