



Силабус
навчальної дисципліни
Технології продажів туристського продукту
2023-2024 навчальний рік

Освітня програма
Спеціальність
Галузь знань
Рівень вищої освіти

Менеджмент готельного, курортного та туристичного сервісу
073 Менеджмент
07 Управління та адміністрування
перший (бакалаврський)

| | |
|----------------------------|---|
| Викладач | ТОКАРЕНКО Олена Іванівна |
| Посилання на сайт | http://bdpu.org/faculties/gef/structure-gef/kaf-management-and-administration/composition-kaf-pedagogies-higher-school/tokarenko/ |
| Контактний тел. | +380500120766 |
| Е-mail викладача: | lena1979-1@ukr.net |
| Графік консультацій | Консультації відбуваються за допомогою дистанційних технологій у вільний від занять час. |

Обсяг курсу на поточний навчальний рік:

| Кількість кредитів/ годин | Лекції | Практичні заняття | Самостійна робота | звітність |
|---------------------------|--------|-------------------|-------------------|-----------|
| 5/150 | 16 | 16 | 118 | залік |

Семестр: весняний (2 семестр)

Мова навчання: українська

Ключові слова: туристичний продукт, технології продажів, стратегії продажів, комунікації з клієнтами, ефективна презентація, скрипт продажів.

Мета курсу - формування у здобувачів системи знань та основних навиків організації процесу продажів туристського продукту та комунікації, що впливають на прийняття остаточного рішення про придбання туристського продукту.

Предмет курсу: методики, техніки продажів туристського продукту, взаємодія з клієнтами в процесі продажів, робота з запереченнями.

Компетентності та програмні результати навчання: *Загальні компетентності:* ЗК4. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. ЗК5. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності. *Фахові компетентності:* СК9. Здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань.

Програмні результати навчання: ПРН9. Демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи. ПРН11. Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації. ПРН16. Демонструвати навички самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, бути критичним і самокритичним.

Зміст курсу: Туристський продукт та особливості його продажів. Послуги туристичного профілю у складі туристського продукту. Етапи продажу туристського продукту. Взаємодія менеджера з клієнтом. Стратегії продажів в туризмі. Управління діалогом з клієнтом. Комунікації з клієнтом. Презентація як інструмент продажів туристського продукту.

Рекламні матеріали. Укладання договорів в процесі продаж туристського продукту. Скрипти продажів. Менеджер з продажів туристського продукту: функції, вимоги.

Методи навчання: Словесні (пояснення, розповідь, лекція, семінари, бесіда; наочні (презентації); практичні: (аналіз конкретних ситуацій; озаньомлення зі скриптами продажів та їхній аналіз); методи стимулювання навчальної діяльності (метод навчальної дискусії, метод опори на життєвий досвід здобувачів, створення ситуацій пізнавальної новизни); методи контролю і самоконтролю (метод усного контролю, метод письмового контролю).

Політика курсу (особливості проведення навчальних занять): Політика викладання навчальної дисципліни «Технології продаж туристського продукту» ґрунтується на нормативних документах БДПУ, які регламентують освітній процес, таких як: Положення про організацію освітнього процесу в Бердянському державному педагогічному університеті, Про академічну доброчесність у Бердянському державному педагогічному університеті, Про виявлення та запобігання академічного плагіату у Бердянському державному педагогічному університеті, Про критерії та порядок оцінювання навчальних досягнень здобувачів вищої освіти у Бердянському державному педагогічному університеті.

Основні різновиди освітньої діяльності під час викладання дисципліни: навчальні заняття, самостійна робота, контрольні заходи. Навчальні заняття проводяться у формах лекцій, практичних занять, індивідуальних консультацій. Самостійна робота передбачає опанування дисципліни здобувачами у вільний від навчальних занять час. Рекомендована відповідна наукова фахова література. При організації самостійної роботи здобувачі мають можливість отримувати індивідуальні консультації, методичну допомогу викладача. Самостійна робота виконується у формі індивідуальних завдань (розробка скрипту продажів з прочитанням додаткової фахової літератури, 73,3% від загальної кількості годин курсу. Контрольні заходи включають поточний та підсумковий контроль.

Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних занять у формі усних та письмових опитувань, розв'язання задач, тестових завдань, ситуаційних завдань, захисту індивідуальних навчально-дослідних робіт. Підсумковий семестровий контроль відбувається у вигляді заліку.

Технічне й програмне забезпечення/обладнання, наочність: технічне (комп'ютер, проектор); програмне (MicrosoftOffice: PowerPoint, Word, Moodle, репозитарій); наочність (презентації у форматі PowerPoint).

Система оцінювання та вимоги: Система оцінювання знань, умінь та навичок здобувачів охоплює всі види занять, які згідно з програмою навчальної дисципліни передбачають лекційні, семінарські та практичні заняття, а також самостійну роботу та виконання індивідуальних завдань. Контрольні заходи включають поточний і підсумковий контроль.

Перевірка та оцінювання знань студентів здійснюється в наступних формах: 1. Оцінювання знань студента під час семінарських і практичних занять. 2. Оцінка рівня виконання індивідуального завдання. 3. Проведення заліку.

Оцінювання знань під час семінарських і практичних занять має на меті перевірку рівня підготовленості здобувача до виконання конкретної роботи. Системою нарахування балів передбачена максимальна кількість балів під час практичних занять: 5 балів – за письмові та усні відповіді. За виконання завдань за результатами самостійної роботи здобувачі отримують: до 1 балу – за складання конспектів лекцій з питань, винесених на самостійне опрацювання здобувачами, до 5 балів – за виконання індивідуальних завдань. Об'єктами поточного контролю є: а) систематичність, активність та результативність роботи протягом семестру щодо вивчення та засвоєння програмного матеріалу дисципліни; відвідування занять; б) рівень виконання здобувачем завдань для самостійного опрацювання. Контроль систематичного виконання самостійної роботи та активності на семінарських та практичних заняттях. Оцінювання проводиться за такими критеріями: 1) розуміння, ступінь засвоєння

теорії та методології проблем, що розглядаються; 2) ступінь засвоєння фактичного матеріалу навчальної дисципліни; 3) ознайомлення з рекомендованою літературою, а також із сучасною літературою з питань, що розглядаються; 4) уміння поєднувати теорію з практикою при розгляді практичних ситуацій; 5) логіка, структура, стиль викладу матеріалу в письмових роботах і при виступах в аудиторії, вміння обґрунтовувати свою позицію, здійснювати узагальнення інформації та робити висновки. Максимальний бал ставиться за умови відповідності виконаного завдання здобувачем або його усної відповіді всім п'ятьом зазначеним критеріям. При оцінюванні практичних завдань увага також приділяється якості, самостійності та своєчасності здачі виконаних завдань викладачу (згідно з графіком навчального процесу). 30% підсумкової оцінки становлять бали за виконане індивідуальне завдання – підготовка презентації туристичного продукту

Розподіл балів, які отримують здобувачі

| Поточне тестування та самостійна робота | | | | | | | | | | | Сума | |
|---|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|-----|-----|------|-----|
| ЗМ1 | | ЗМ2 | | ЗМ3 | | ЗМ4 | | ЗМ5 | | ЗМ6 | | 100 |
| 12 | | 22 | | 12 | | 12 | | 21 | | 21 | | |
| T1 | T2 | T3 | T4 | T5 | T6 | T7 | T8 | T9 | T10 | T11 | T12 | |
| 6 | 6 | 11 | 11 | 6 | 6 | 6 | 6 | 11 | 10 | 11 | 10 | |

Система нарахування балів

| | Кількість балів | | | | |
|------------------------------|----------------------------------|----------|--------------------|------------------|-------------|
| | Практичні заняття | | Сам.робота | | Разом |
| | Відповіді (усні, письмові) | | конспек тування | Інд. завдання | |
| <i>1</i> | <i>2</i> | <i>3</i> | <i>4</i> | <i>5</i> | <i>6</i> |
| Змістовий модуль 1. | | | | | |
| Тема 1. | 0-5 | | 0-1 | | 0-6 |
| Тема 2. | 0-5 | | 0-1 | | 0-6 |
| Разом за змістовим модулем 1 | 0-10 | | 0-2 | | 0-12 |
| Змістовий модуль 2. | | | | | |
| Тема 3. | 0-5 | | 0-1 | 0-5 | 0-11 |
| Тема 4. | 0-5 | | 0-1 | 0-5 | 0-11 |
| Разом за змістовим модулем 2 | 0-10 | | 0-2 | 0-10 | 0-22 |
| Змістовий модуль 3. | | | | | |
| Тема 5. | 0-5 | | 0-1 | | 0-6 |
| Тема 6. | 0-5 | | 0-1 | | 0-6 |
| Разом за змістовим модулем 3 | 0-10 | | 0-2 | | 0-12 |
| Змістовий модуль 4. | | | | | |
| Тема 7. | 0-5 | | 0-1 | | 0-6 |
| Тема 8. | 0-5 | | 0-1 | | 0-6 |
| Разом за змістовим модулем 4 | 0-10 | | 0-2 | | 0-12 |
| Змістовий модуль 5. | | | | | |
| Тема 9 | 0-5 | | 0-1 | 0-5 | 0-11 |
| Тема 10. | 0-5 | | | 0-5 | 0-10 |
| Разом за змістовим модулем 5 | 0-10 | | 0-1 | 0-10 | 0-21 |
| Змістовий модуль 6. | | | | | |

| | | | | | |
|----------------------------------|------|--|------|------|--------------|
| Тема 11 | 0-5 | | 0-1 | 0-5 | 0-11 |
| Тема 12 | 0-5 | | | 0-5 | 0-10 |
| Разом за змістовим модулем 6 | 0-10 | | 0-1 | 0-10 | 0-21 |
| Разом за змістовні модулі | 0-60 | | 0-10 | 0-30 | 0-100 |
| Всього | | | | | 0-100 |

Список рекомендованих джерел

Основні

1. Кудла Н.Є. Маркетинг туристичних послуг URL: https://pidru4niki.com/1584072018894/turizm/marketing_turistichnih_poslug
2. Туроперейтинг: підруч. / за заг. ред. д.е.н., проф. В. Я. Брича. Тернопіль : Екон. думка ТНЕУ, 2017. 440 с. ISBN 978-966-654-462-2

Додаткові

3. Про затвердження Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності. Постанова Кабінету Міністрів України від 11 листопада 2015 р. № 991 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/991-2015-%D0%BF#Text>
4. Андерсон К. Успішні виступи на TED. Рецепти найкращих спікерів. Київ : Наш Формат, 2016. 256 с.
5. Батьковець Н.О., Замрій О.М. Ключові фактори успіху діяльності підприємств індустрії туризму. Вісник Одеського національного університету. Серія : Економіка. 2017. Т. 22, Вип. 5. С. 146–151. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vonu_econ_2017_22_5_29.
6. Кравцов С.С., Дрокіна Н.І. Менеджмент турбюро та організаторів подорожей : навч. посіб. Донецьк : ДІТБ, 2012. 236 с.
7. Руденко О.М., Довгальова М.А. Психологія соціально-культурного сервісу і туризму : навч. посіб. для вузів., 2005. URL : https://tourlib.net/books_tourism/rudenko.htm.
8. Видовище та хліб. Як підготуватися до публічного виступу. URL : <https://nv.ua/ukr/style/blogs/vidovishche-ta-hlib-yak-pidgotuvatisya-do-publichnogo-vistupu-50002857.html>.
9. Правила ведення бізнесу ТРГ. URL : <https://files.tpg.ua/%D0%94%D0%BE%D0%B4%D0%B0%D1%82%D0%BE%D0%BA%20%20%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%B%D0%B0%20%D0%B2%D0%B5%D0%B4%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8F%20%D0%B1%D1%96%D0%B7%D0%BD%D0%B5%D1%81%D1%83.pdf>.
13. Публічні виступи: як підготувати промову та впоратись із хвилюванням? URL : <https://happymonday.ua/jak-navchytysja-vystupaty-publichno>.
14. Рекомендації щодо оформлення мультимедійних презентацій. URL : http://man.gov.ua/upload/activities/Master-klass/Yunomu%20doslidnyku/Rekomend_multimed.PDF.
15. Турагентство. Речевые шаблони. URL : https://www.youtube.com/watch?v=GXI_1npkpmA.
16. Як виступати перед аудиторією. URL : <https://pedcollege.kiev.ua/index.php/robotakoledzhu/psykholohichna-sluzhba/porady-praktychnoho-psykholoha/porady-studentam/784-yak-vystupaty-pered-audytoriiu>.
17. Як готуватися до публічного виступу? Поради від успішних експертів. URL : <https://www.prostir.ua/?kb=yak-hotuvatysya-do-publichnoho-vystupu-porady-vid-uspishnyh-ekspertiv>.
18. 12 способів як почати промову ефективно, приклади. URL : <https://krasnomovec.club/sposobi-yak-pochati-promovu/>.

19. Як побудувати ефективну презентацію продукту? Техніки НЛП та інструменти | Genius Space https://www.youtube.com/watch?v=x_GoWY27Qf8
20. Леміш К.М., Швачко В.А., Бавіна Г.І. Механізм рекламного менеджменту на підприємствах туристичної сфери. Електронний науково-практичний журнал «Інфраструктура ринку». 2020. №49. С. 77-82. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2020/49_2020_ukr/17.pdf
21. Леміш К.М., Бавіна Н.І., Швачко В.А. Дослідження тенденцій розвитку міжнародного туризму. Фаховий науково-практичного журнал «Причорноморські економічні студії». 2020. №60-1. С. 14-17. URL: http://bses.in.ua/journals/2020/60_1_2020/4.pdf
22. Lemish K., Nestorenko T., Tokarenko O. Interaction of business and education in hospitality, restaurant, and catering business in Ukraine. Journal of Modern Economic Research. 2021. Vol. 3, № 4, 5-0. <https://cutt.ly/nKeRkJh>

Інтернет-ресурси

1. Офіційний веб-портал Державної служби статистики України : веб-сайт. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>.
2. The World Bank Group <https://data.worldbank.org/indicator>