



*Щербак Людмила Валеріївна
кандидат педагогічних наук,
доцент*

l.v.shcherbak@npu.edu.ua

Міністерство освіти і науки України

Український державний університет імені М.П. Драгоманова
Факультет технологій та дизайну

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Технологія продаж в туристичному бізнесі»

I. Основна мета дисципліни	полягає у формуванні системи базових знань з основ організації продажів послуг індустрії туризму формуванні системи базових знань з основ організації продажів послуг індустрії туризму.
II. Місце навчальної дисципліни в програмі підготовки фахівців	Дисципліна вільного вибору студентів 015 Професійна освіта ОПП Професійна освіта. Туризм та готельно-ресторанна справа
III. Програмні результати навчання	Здатність: ✓ ефективно презентувати туристичний продукт; ✓ встановлювати контакт та взаємодіяти з клієнтами, управлятися із запереченнями покупців; ✓ застосовувати методики продажів турпослуг; ✓ вирішувати конфліктні ситуації.
IV. Короткий зміст дисципліни	Змістовий модуль I. Теоретичні основи організації туристичних послуг Тема 1. Специфіка туристичних послуг як товару Тема 1.2 Модель цінності послуги Тема 1.3 Поведінка споживача. Процес прийняття клієнтом рішення про покупку Тема 1.4. Основи продажів туристичного продукту Змістовий модуль II. Особливості особистісних продаж Тема 1.5. Технологія особистісних продажів у туристській індустрії Тема 1.6. Електронна дистрибуція у туристичному та готельному бізнесі Тема 1.7. Робота із запереченнями і сумнівами клієнта компанії індустрії туризму Тема 1.8. Післяпродажне обслуговування. Робота зі скаргами клієнтів
V. Назва кафедри та викладацький склад, який буде забезпечувати викладання дисципліни	Кафедра інженерії та технологій виробництва факультету технологій та дизайну УДУ імені М.П. Драгоманова, Щербак Людмила Валеріївна, кандидат педагогічних наук, доцент кафедри інженерії та технологій виробництва
VI. Обсяги навчального навантаження та терміни викладання дисципліни	На вивчення навчальної дисципліни відводиться 90 годин (3 кредити ЄКТС), з яких: лекційних – 6 год., практичних – 8 год., самостійної роботи студентів – 76 год.

VII. Основні інформаційні джерела для вивчення дисципліни	1. Брич. В. Я. Туроперейтинг: підруч. / за заг. ред. д.е.н., проф. В. Я. Брича. Тернопіль : Екон. думка ТНЕУ, 2017. 440 с 2. Загороднова В. Ф. Основи міжкультурної комунікації : навч. посібник. Бердянськ : БДПУ, 2018. 314 с. 3. Летуновська Н. Є., Люльов О. В. Маркетинг у туризмі : підручник. Суми : Сумський державний університет, 2020. 270 с.
VIII. Система оцінювання	Поточний контроль: оцінювання на практичних,самостійної роботи, виконання творчих завдань. Підсумковий контроль: залік.