



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВІДОКРЕМЛЕНИЙ СТРУКТУРНИЙ ПІДРОЗДІЛ

«ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ
ТЕРНОПІЛЬСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО ТЕХНІЧНОГО
УНІВЕРСИТЕТУ ІМЕНІ ІВАНА ПУЛЮЯ»

Галина МАЦИКУР

ТЕХНОЛОГІЯ І ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

Електронні методичні рекомендації до практичних занять

для здобувачів фахової передвищої освіти

спеціальності 242 Туризм і рекреація

галузі знань 24 Сфера обслуговування

ТЕРНОПІЛЬ

2025

Електронні методичні рекомендації до практичних занять з дисципліни Технологія і організація туристичного обслуговування (для здобувачів фахової передвищої освіти спеціальності 242 Туризм і рекреація галузі знань 24 Сфера обслуговування) / Укладач Мацикур Г.В. – Тернопіль: ВСП «ТФК ТНТУ імені Івана Пулюя», 2025. – 16 с.

Укладач:

Галина МАЦИКУР, викладач туристичних і соціально-гуманітарних дисциплін, спеціаліст вищої категорії, методист.

Затверджено цикловою комісією туризму і туристичного обслуговування
протокол № 5 від «27» січня 2025 р.

Розглянуто і схвалено методичною радою ВСП «ТФК ТНТУ»
протокол № 3 від «6» березня 2025 р.

© Мацикур Г., 2025

© ВСП «ТФК ТНТУ», 2025

1. ВСТУП

Електронні методичні рекомендації до практичних занять з дисципліни «Технологія і організація туристичного обслуговування» розроблені для здобувачів фахової передвищої освіти спеціальності 242 «Туризм і рекреація» галузі знань 24 «Сфера обслуговування» з ціллю досягнення мети вивчення навчальної дисципліни, яка полягає у формуванні базових теоретичних знань, здобуття практичних навичок щодо створення та організації роботи туристичного підприємства, відповідно до вимог законодавства, процесу створення туристичного продукту та технології його збуту.

Посібник містить структуровані вказівки щодо виконання практичних завдань, методичні поради, алгоритми розв'язання типових ситуацій у сфері туристичного обслуговування та контрольні питання для самоперевірки. Розглядаються основні аспекти організації туристичних послуг, технології взаємодії з клієнтами, принципи формування туристичних продуктів та управління якістю сервісу.

Під час виконання практичних робіт забезпечується формування у здобувачів освіти таких фахових компетентностей:

- Здатність створювати туристичний продукт, надавати туристичну послугу (перевезення, тимчасове розміщення, харчування, екскурсійне, спортивне, розважальне, рекреаційне, музейне та інше обслуговування).
- Здатність документально забезпечувати технологічні процеси туристичної діяльності та проводити їх економічні розрахунки.
- Здатність забезпечувати доступність туризму та екскурсійних відвідувань для туристів різних категорій.
- Здатність використовувати у професійній діяльності інформаційні технології.
- Здатність застосовувати організаційні й технологічні процеси суб'єкта туристичної сфери.
- Здатність працювати в команді й налагоджувати міжособистісну взаємодію під час розв'язання професійних задач
- Здатність аналізувати чинники, фактори, динаміку і перспективи розвитку туризму.

У результаті виконання практичних робіт здобувач освіти повинен отримує можливість здобути такі **результати навчання**:

- Розв'язувати типові спеціалізовані задачі у професійній діяльності.
- Забезпечувати процес комплексного обслуговування клієнтів під час надання туристичної послуги та реалізації туристичного продукту.
- Здійснювати пошук, оброблення й аналізування інформації з різних джерел у професійній діяльності.
- Використовувати сучасні інформаційні та комунікаційні технології для розв'язання професійних задач.
- Уміти формувати та надавати клієнтам інформацію про туристичні можливості і послуги та інформаційно-довідкові матеріали.

Рекомендації спрямовані на закріплення теоретичних знань, розвиток професійних навичок і формування компетентностей, необхідних для ефективної роботи у сфері туризму. Видання може бути корисним як для студентів, так і для викладачів при підготовці і проведенні практичних занять.

2. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН

№	Тема заняття та короткий зміст	Кількість годин
1.	Вивчення порядку відкриття ФОП. Вибір системи оподаткування.	2
2.	Бронювання транспортного обслуговування	2
3.	Бронювання послуг розміщення	2
	За I семестр	6
4.	Організація обслуговування клієнтів в офісі	2
5.	Технологія реалізації туру	2
6.	Технологія післяпродажного обслуговування	2
7.	Організація доступного туризму	2
	За II семестр	8
	Усього годин	14

3. ЗМІСТ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Тема 1. Вивчення порядку відкриття ФОП. Вибір системи оподаткування

Мета заняття – ознайомлення з порядком відкриття фізичної особи-підприємця (ФОП) в Україні та вибором системи оподаткування. Здобувачі освіти вивчають вимоги до реєстрації ФОП, вибір видів економічної діяльності (КВЕДів), порядок внесення даних до Єдиного державного реєстру (ЄДР), особливості вибору системи оподаткування та групи єдиного податку. Практичне заняття спрямоване на формування навичок документального супроводу підприємницької діяльності, відкриття банківського рахунку, отримання електронних ключів та печатки.

Теоретичні питання:

1. Хто може бути приватним підприємцем в Україні і в яких випадках реєстрація ФОП обов'язкова?
2. Вибір видів економічної діяльності (КВЕДів)
3. Створення ФОП. (Внесення даних про ФОП до Єдиного держреєстру (ЄДР))
4. Як вибрати систему оподаткування і групу єдиного податку?
5. Реєстрація платником єдиного податку
6. Відкриття рахунку в банку
7. Отримання печатки та електронних ключів

Завдання:

1. Ознайомитись з теоретичними матеріалами, розміщеними в темі.
2. Вибирати КВЕДи, оптимальну систему оподаткування
3. Проаналізувати шлях реєстрації ФОП через ДІЮ

Контрольні запитання:

1. Коли потрібна реєстрація ФОП?
2. Які групи оподаткування для ФОП в галузі туризму та їх особливості?
3. На які основні фактори слід звернути увагу при виборі системи оподаткування та групи єдиного податку для ФОП?
4. Які КВЕДи для ФОП у сфері туризму підійдуть для II і III груп оподаткування?
5. Як можуть вибрані КВЕДи вплинути на можливості та обмеження у діяльності ФОП у туристичній галузі?
6. Які основні кроки та документи необхідні для внесення даних про ФОП до Єдиного державного реєстру?
7. Які кроки необхідно зробити для відкриття банківського рахунку ФОП?
8. Як проходить процес отримання печатки та електронних ключів для ФОП?

Джерела:

1. Дистанційний курс «Технологія і організація туристичного обслуговування» на сервері електронного навчання ВСП «ТФК ТНТУ». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://eguru1.tk.te.ua/course/view.php?id=585>
2. Державні послуги онлайн. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://diia.gov.ua/>
3. Класифікація видів економічної діяльності (КВЕД-2010). [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://kved.ukrstat.gov.ua/KVED2010/kv10_i.html
4. Міністерство юстиції. Офіційний веб-сайт. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://minjust.gov.ua>

5. Реєстр платників єдиного податку. [Електронний ресурс].– Режим доступу:<https://cabinet.tax.gov.ua/registers/edpod>
6. Класифікація видів економічної діяльності (КВЕД-2010). [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://kved.ukrstat.gov.ua/KVED2010/kv10_i.html
7. Класифікатор професій ДК 003:2010. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.me.gov.ua/Profession/List?lang=uk-UA&id=d4162ef8-2771-4ac5-99ef-1d4b6f5336af&tag=KlasifikatorProfesii-Poshuk>
8. Міністерство економічного розвитку і торгівлі України. Офіційний веб-сайт. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.me.gov.ua>

Тема 2. Бронювання транспортного обслуговування

Мета заняття – засвоєння навичок бронювання транспортного обслуговування в туризмі та аналіз особливостей роботи з квитковими агрегаторами і пошуковими системами.

Теоретичні питання:

1. Агрегатори квитків.
2. Агенти по продажу квитків.
3. План дій турагента на випадок анулювання бронювання з боку клієнта.
4. План дій турагента у разі анулювання бронювання авіакомпанією.

Завдання

1. Ознайомитись з теоретичними матеріалами, розміщеними в темі.
2. Проаналізувати агрегатори і пошуковики
3. Скласти таблицю + і – сайтів агрегаторів і пошуковиків
4. Вивчити принцип роботи сайту Rome2rio
5. Навчитись шукати найкращі варіанти перельотів.
6. Розглянути різницю між тарифами на перельоти в лоукост-авіакомпаніях Ryanair, Wizzair
7. Розглянути, які додаткові послуги можна придбати до квитка
8. Порівняти базовий тариф авіакомпаній регулярних і лоукост-авіаліній
9. Знайти трансфер до міста. Проаналізувати трансфери, відносно ціни і зручності на прикладі аеропортів Парижу, Варшави, Стамбулу.
10. Вивчити умови ануляції квитків на сайті авіакомпанії.

Контрольні запитання:

1. Назвіть агрегатори, якими найзручніше було користуватись
2. Які переваги дає користування сайту Rome2rio?
3. Назвіть переваги сайту *kiwi.com*
4. Які труднощі можуть виникнути в туриста в випадку користування лоукостом?
5. Які кроки має здійснити турагент у випадку ануляції послуги?

Джерела:

1. Skyscanner. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.skyscanner.com.ua>
2. Momondo. [Електронний ресурс]. – Режим доступу <https://www.momondo.ua/>
3. Tripmydream. [Електронний ресурс]. – Режим доступу <https://tripmydream.ua>
4. Onetwotrip. [Електронний ресурс]. – Режим доступу <https://www.onetwotrip.com/uk-ua/>
5. Kayak <https://www.ua.kayak.com/> [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.ua.kayak.com/>
6. E-travels. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://e-travels.com.ua/>
7. Kiwi <https://www.kiwi.com> [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.kiwi.com>
8. Ryanair. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.ryanair.com>
9. Wizzair. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://wizzair.com>
10. Air France. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.airfrance.ua/>
11. Rome2rio. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.rome2rio.com/>

Тема 3. Бронювання послуг розміщення

Мета заняття – ознайомлення з процесом бронювання послуг розміщення та особливостями вибору житла відповідно до потреб клієнтів. Вивчення бронювань для специфічних категорій клієнтів, правилам зміни та скасування бронювання, а також вирішенню можливих проблем, що можуть виникати у процесі співпраці з готелями та платформами бронювання.

Теоретичні питання:

1. Типи розміщення
2. Критерії вибору розміщення
3. Процес бронювання, документація та підтвердження бронювання
4. Бронювання для специфічних потреб
5. Зміна та скасування бронювання
6. Вирішення проблем, пов'язаних з бронюванням

Практичні завдання:

1. Ознайомтесь з теоретичними матеріалами, розміщеними в темі.
2. Оберіть п'ять різних типів розміщення (наприклад, готель, хостел, апартаменти, вакаційний будинок, глампінг). Проведіть дослідження їх особливостей, послуг, цінкових діапазонів і популярних місцезнаходжень.
3. Рольова гра "Клієнтське обслуговування": Розіграйте ситуацію, де одна особа є турагентом, а інша – клієнтом, який шукає розміщення. Клієнт має специфічні вимоги або сценарії, які турагент повинен вирішити.
4. Виберіть кілька готелів чи інших місць розміщення та дослідіть їх політику скасування. Запишіть ключові відмінності та особливості.
5. Дослідіть сучасні технології, які застосовуються в бронюванні розміщення (наприклад, мобільні додатки).
6. Створіть інформаційний буклет або презентацію, що охоплює ключові аспекти бронювання послуг розміщення, включаючи поради та рекомендації.

Контрольні запитання:

1. Що таке послуги розміщення у туристичній індустрії та які основні типи розміщення ви знаєте?
2. Які ключові фактори слід враховувати при виборі місця для розміщення туристів?
3. Опишіть кроки процесу бронювання готелю онлайн. Що особливо важливо враховувати при цьому?
4. Які специфічні потреби можуть виникати у клієнтів при бронюванні розміщення і як їх задовольнити?
5. Які документи зазвичай необхідні для підтвердження бронювання? Чому важливо перевіряти деталі бронювання?
6. Які умови та можливі наслідки скасування бронювання ви знаєте?
7. Розкажіть про можливі проблеми, які можуть виникнути при бронюванні розміщення, та як їх вирішити.
8. Які новітні технології (наприклад, мобільні додатки, віртуальна реальність) використовуються в бронюванні послуг розміщення сьогодні? Як вони впливають на процес бронювання?
9. Як можна оцінити якість послуг розміщення? Які індикатори якості ви б використовували?

Джерела:

12. Tripmydream. [Електронний ресурс]. – Режим доступу <https://tripmydream.ua>
13. Onetwotrip. [Електронний ресурс]. – Режим доступу <https://www.onetwotrip.com/uk-ua/>
14. Kayak [https](https://www.ua.kayak.com/). [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.ua.kayak.com/>
15. E-travels. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://e-travels.com.ua/>
16. Booking. [Електронний ресурс]. – Режим доступу <https://www.booking.com>
17. Airbnb. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.airbnb.com.ua/>
18. Agoda. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.agoda.com>
19. Tripadvisor. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.tripadvisor.com/>

Тема 4. Організація обслуговування клієнтів в офісі

Мета заняття – вивчити можливості підвищення рівня задоволеності клієнтів через високоякісне обслуговування в офісі туристичної компанії.

Теоретичні питання:

1. Професійні стандарти працівників туристичної фірми.
2. Професійна етиката культура обслуговування клієнтів.
3. Система зворотнього зв'язку.
4. Вимоги до офісу фірми.

Практичні завдання:

1. Розробіть основні правила спілкування з клієнтами в туристичній фірмі – придумайте 5 простих правил, які допоможуть забезпечити ввічливе та професійне обслуговування.
2. Проведіть короткий тренінг з вирішення конфліктів – у парах придумайте приклади конфліктних ситуацій та обговоріть, як можна їх вирішити, щоб клієнт залишився задоволеним.
3. Запропонуйте 3 способи зворотного зв'язку від клієнтів – придумайте, як туристична фірма може отримувати відгуки від клієнтів (наприклад, анкети, скринька для побажань, короткі опитування).
4. Складіть список речей для комфортного простору очікування – обговоріть, що можна поставити в залі очікування (крісла, вода, журнали) для зручності клієнтів.

Контрольні запитання:

1. Які стандарти обслуговування клієнтів можуть значним чином впливати на відвідувачів?
2. Чи є необхідність персоналу проходити навчання з комунікації та етики обслуговування?
3. Як система зворотного зв'язку впливає на покращення обслуговування?
4. Чим забезпечується комфорт та функціональність простору очікування для клієнтів?

Джерела:

1. Національна туристична організація України (НТО) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://nto.ua>
2. Allref.com.ua [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://allref.com.ua>
3. CCIG Group [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ccig.ua>
4. Бібліотека туризму Tourlib [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://tourlib.net>
5. ІнфоТур (InfoTour.in.ua) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://infotour.in.ua>

Тема 5. Технологія реалізації туру

Мета заняття – закріплення й поглиблення теоретичних знань про етикет телефонної розмови та майстерність телефонних переговорів, відпрацювання навичок ділового спілкування з клієнтами телефоном і вміння створювати скрипти.

Теоретичні питання:

1. Основні принципи етикету телефонної розмови з клієнтом
2. Структура ефективної телефонної розмови в туризмі
3. Використання правильних фраз та уникнення типових помилок
4. Розробка скрипту для бронювання туру та роботи із запереченнями
5. Техніки активного слухання та встановлення довіри під час телефонних переговорів

Практичні завдання:

1. Опрацювати теоретичний матеріал та рекомендовані джерела інформації до теми.
2. Виконати ситуаційні задачі по написанню скриптів.

Ситуаційні задачі для написання скриптів телефонних розмов у туристичній агенції:

1. Продаж високовартісної поїздки

- Ситуація: Клієнт звернувся з проханням про інформацію щодо преміального туру в Європу. Тур включає проживання в розкішних готелях, персонального гіда та приватні екскурсії.

- Завдання: Написати скрипт, де обґрунтовано переваги саме цього преміального туру, як він може забезпечити унікальний досвід та розкішне обслуговування.

Продемонструйте переваги за співвідношенням «ціна-якість» і підкресліть важливість деталей, які роблять цю поїздку особливою.

2. Продаж поїздки в екзотичному напрямку

- Ситуація: Клієнт цікавиться подорожжю на острів Бора-Бора. Він мало знає про цей напрям і хоче дізнатися, чому варто вибрати саме його для відпочинку.

- Завдання: Створити скрипт, який опише основні принади острова: природні ландшафти, пляжі, можливості для занять водними видами спорту та екскурсії до місцевих пам'яток. Поясніть, чому це особливе місце для тих, хто хоче відпочити в незвичній локації.

3. Продаж поїздки за умовами раннього бронювання

- Ситуація: Клієнт вагається з рішенням щодо відпочинку наступного літа, але ви пропонуєте спеціальну знижку за раннє бронювання.

- Завдання: Скласти скрипт, який переконає клієнта забронювати поїздку заздалегідь, пояснюючи вигоди, такі як нижча ціна, широкий вибір готелів і можливість планувати подорож без поспіху. Зробіть акцент на вигодах і зручності планування заздалегідь.

4. Продаж поїздки за гарячою пропозицією

- Ситуація: Клієнт шукає бюджетну поїздку і хоче скористатися гарячою пропозицією на найближчі дати.

- Завдання: Написати скрипт для продажу гарячої путівки, підкреслюючи економічність, доступність та швидкість оформлення. Наголосіть на привабливій вартості та можливості швидко організувати подорож, що буде ідеальною для спонтанного відпочинку.

3. Дати відповіді на контрольні запитання.

Контрольні запитання

1. Які основні правила успішної ділової телефонної розмови?
2. Який алгоритм телефонної бесіди під час вхідного / вихідного дзвінка?
3. Що таке скрипти обслуговування клієнтів? Для чого вони потрібні?
4. Які переваги та недоліки використання скриптів?
5. Які складнощі можуть виникати в процесі створення та використання скриптів? Який алгоритм їх формування?

6. Які ще, крім зазначених вище, можуть виникати ситуації під час телефонної розмови з клієнтами?

Додаткові теоретичні матеріали

Розгляньте зразок скрипта для продажу автобусного туру зі Львова до Болгарії на червень за зниженою ціною:

Привітання:

Доброго дня! Це [ваше ім'я] з туристичної агенції [назва агенції]. Як я можу до вас звертатися?

Встановлення контакту:

[Ім'я клієнта], мені повідомили, що ви зацікавлені у відпочинку на морі цього літа. Чи правильно я зрозумів, що вас цікавить подорож до Болгарії?

Презентація туру:

Маємо чудову пропозицію саме для вас! Автобусний тур зі Львова до Болгарії, що включає відпочинок на узбережжі Чорного моря. Ви проведете незабутні дні в місті [назва курортного міста в Болгарії] з чудовими пляжами, де зможете повністю насолодитися морем та сонцем. Цього червня діє знижка, тож ви отримуйте найкращу ціну на цей тур!

Акцент на комфорт і сімейний відпочинок:

Ця подорож також підходить для відпочинку з дитиною. Для вас підготовлені комфортні номери в готелі з басейном і дитячою зоною. Наші автобуси обладнані всім необхідним для комфортної дороги, а на місці на вас чекатимуть чудові умови для відпочинку.

Опис переваг:

Купуючи тур заздалегідь, ви не лише економите, але й забезпечуєте собі спокійний і запланований відпочинок без непередбачених витрат. А наша агенція гарантує, що тур буде безпечним та організованим на найвищому рівні. Також зараз діє спеціальна ціна для поїздок у червні, яка дозволяє суттєво зекономити на відпочинку!

Заклик до дії:

Якщо вас зацікавила ця пропозиція, я можу зараз забронювати тур для вас та вашої дитини. Що скажете, [ім'я клієнта]? Давайте забезпечимо вам чудовий відпочинок уже сьогодні!

Закінчення розмови:

Дякую, що звернулися до нас! Якщо у вас будуть питання або вам потрібно обговорити деталі, не вагайтеся зв'язатися зі мною. Сподіваємося на чудову поїздку для вас і вашої родини!

Джерела:

1. Правила ділового спілкування по телефону: інструкція до застосування [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://alexus.com.ua>
2. Основні правила ділової розмови по телефону [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://stud.com.ua>
3. Правила спілкування по телефону: розбираємо в загальних рисах [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://savona.org.ua>
4. Етикет телефонної розмови та його правила [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ukrbanki.com.ua>
5. Моральні кодекси ділового етикету під час телефонних розмов [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://osvita.ua>
6. Етикетні правила ділової розмови [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://stud.com.ua>
7. Презентація на тему: "Правила етикету ділової телефонної розмови" [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://naurok.com.ua>
8. Телефонний етикет або основні правила поведінки при телефонній розмові [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://goodhouse.com.ua>
9. Ділова розмова по телефону та її важливі аспекти [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://pidru4niki.com>
10. Ділове спілкування та основи телефонного етикету [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://kpi.ua>

Тема 6. Технологія післяпродажного обслуговування

Мета заняття – закріплення й поглиблення теоретичних знань про етикет телефонної розмови та майстерність телефонних переговорів, відпрацювання навичок ділового спілкування з клієнтами телефоном і вміння створювати скрипти.

Теоретичні питання:

1. Визначення та цілі післяпродажного обслуговування.
2. Компоненти післяпродажного обслуговування
 - Огляд послуг, що входять до програми обслуговування¹.
 - Індивідуальний підхід до потреб клієнта.
 - Гарантії та стандарти обслуговування.
3. Залучення та утримання клієнтів
 - Права споживачів та якість послуг.
 - Диференційований підхід до різних груп клієнтів.
 - Роль відгуків клієнтів у підвищенні якості послуг
4. Програми лояльності як елемент післяпродажного обслуговування
 - Роль програм лояльності у залученні та утриманні клієнтів.
 - Різновиди програм лояльності та їх вплив на повторні продажі.
 - Персоналізація програм лояльності для різних сегментів клієнтів.
 - Метрики та оцінювання ефективності програм лояльності.
5. Інновації та технології в післяпродажному обслуговуванні
 - Використання CRM-систем.
 - Мобільні додатки та онлайн платформи для зв'язку з клієнтами.
 - Використання гугл-форм і анкетування.

Завдання:

1. Опрацювати теоретичний матеріал та рекомендовані джерела інформації до теми.
2. Вирішіть задачу про вдосконалення дисконтної програми: Уявіть, що туристична компанія має дисконтну програму, яка не приносить бажаного збільшення продажів. Проаналізуйте можливі причини, щоб запропонувати стратегії її вдосконалення.
3. Опрацюйте кейс з розробки кобрендингової програми: Розробіть кобрендингову програму лояльності між готельним ланцюгом та авіакомпанією. Визначте, які спільні цінності та переваги можуть бути в центрі програми, щоб стимулювати повторні бронювання та польоти.
4. Сценарій реагування на негативний відгук клієнта: Складіть сценарій відповіді компанії на негативний відгук клієнта, який був незадоволений послугами післяпродажного обслуговування. Включіть кроки, які компанія повинна вжити для виправлення ситуації та запобігання подібним випадкам у майбутньому.
5. Завдання з розробки гугл-анкети: Створіть анонімну гугл-анкету для клієнта, що включає різноманітні питання щодо організації і якості послуг, що входили до пакету. (такі як спеціальне харчування, екскурсії, транспортні послуги). Врахуйте особисті вподобання та потреби клієнта для підвищення його лояльності.
6. Створення програми лояльності. Розгляньте досвід програм лояльності в авіа чи українських готелях, букінгах, оцініть і запропонуйте свій варіант.

Контрольні питання:

1. Які основні фактори впливають на ефективність дисконтної програми лояльності?
2. Які переваги можуть отримати обидві компанії від кобрендингової програми лояльності?
3. Які інструменти та підходи можуть бути використані для оптимізації процесу післяпродажного обслуговування?

4. Які кроки слід включити в план реагування на негативні відгуки клієнтів, щоб забезпечити позитивний результат?
5. Які елементи необхідно врахувати при створенні індивідуального туристичного пакета для забезпечення високої лояльності клієнтів?

Джерела:

1. Тренд на підтримку. Як програма лояльності може допомогти бізнесу пережити турбулентні часи [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://delo.ua>
2. Як підвищити ефективність програми лояльності за допомогою зрозумілих для клієнта переваг [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://cases.media>
3. Програми лояльності: як залучити та утримати клієнтів через автоматизовану систему [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://freshtech.global>
4. Огляд дисконтної програми лояльності – Бізнес блог Skynum [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://skynum.ua>
5. Як залучити клієнтів до турагентства: способи онлайн та офлайн розкрутки, програми лояльності [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://elit-web.ua>
6. Як підвищити лояльність до компанії? – inCust Україна [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://incust.com>
7. Що таке програма лояльності і як її використовувати? [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://tranzzo.com>
8. Програми лояльності: інструмент залучення аудиторії чи втрата доходів – KP.UA [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://kp.ua>
9. Програма лояльності: 7 рекомендацій для успішного запуску – Creatio [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://creatio.com>
10. Види послуг і програма обслуговування
https://vuzlit.com/378047/vidi_poslug_programa_obsługovuvannya
11. Що таке програма лояльності та як її використовувати <https://tranzzo.com/uk-ua/blog/shcho-take-prohrama-loialnosti-ta-yak-yii-vykorystovuvaty>
12. Розробка програми лояльності – inCust Україна [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://incust.com>
13. Програма лояльності: як стимулювати повторні продажі – Блог Elit-Web [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://elit-web.ua>
14. Як залучити більше покупців до програми лояльності? – inCust Україна [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://incust.com>
15. Коаліційна програма лояльності: в чому плюси – The Page [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://thepage.ua>

Тема 7. Організація доступного туризму

Мета заняття – аналіз кейсів: вивчення реальних прикладів успішних проєктів доступного туризму, обговорення їх ключових аспектів та визначення ефективних стратегій впровадження. Дослідження сучасних тенденцій у розвитку безбар'єрного та інклюзивного туризму, аналіз основних викликів та пошук оптимальних рішень для створення комфортних умов подорожей для всіх категорій туристів.

Теоретичні питання:

1. Основні принципи та концепції доступного туризму.
2. Законодавчі та нормативні вимоги до доступності туристичних послуг.
3. Міжнародні стандарти та кращі практики в організації доступного туризму.
4. Психологічні та соціальні аспекти доступності в туризмі.
5. Технологічні рішення для поліпшення доступності туристичних об'єктів та послуг.
6. Управління та маркетинг доступного туризму в контексті сталого розвитку.

Практичні завдання:

1. Рольові ігри: моделювання ситуацій обслуговування людей з особливими потребами у туризмі.
 - Людина на візку прибуває до готелю, де відсутні пандуси та адаптовані номери.
 - Турист з вадами зору бажає взяти участь у міській екскурсії, але інформаційні матеріали не доступні шрифтом Брайля.
 - Група людей з обмеженими можливостями хоче відвідати історичний музей, але експонати розміщені таким чином, що не дозволяють повноцінного огляду з низької точки зору.
 - Людина з порушенням слуху хоче забронювати тур, але турагенція не має персоналу, що володіє жестовою мовою.
 - Родина з дитиною, що має аутизм, шукає спокійне та передбачуване місце відпочинку, але зіштовхується з відсутністю відповідних пропозицій від туроператорів.
2. Вивчення досвіду зарубіжних країн
3. Розробка бізнес-плану: створення проєкту туристичного продукту, який враховує потреби осіб з обмеженими можливостями.
4. Воркшоп з універсального дизайну: проєктування туристичних об'єктів та послуг, які були б доступні для всіх без винятку.

Контрольні запитання:

1. Дайте визначення інклюзивного туризму.
2. Які чотири головні компоненти входять до концепції доступного туризму?
3. Які основні положення законодавства України регулюють доступність туристичних послуг для осіб з обмеженими можливостями?
4. Назвіть два міжнародні стандарти, що використовуються для оцінки доступності в туризмі.
5. Як впливають психологічні бар'єри на доступність туристичних послуг для осіб з інвалідністю?
6. Опишіть приклад технології, яка може сприяти підвищенню доступності готелів для осіб з обмеженими можливостями.
7. Які стратегії маркетингу можуть бути використані для просування доступного туризму у контексті сталого розвитку?

Джерела:

1. Войтовська А.І. Особливості інклюзивного туризму [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://tourlib.net/statti_ukr/vojtovska.htm

2. Інклюзивний реабілітаційно-соціальний туризм - розвиток нового виду реабілітації осіб з інвалідністю в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://tourlib.net/statti_ukr/inclusive-tourism.htm
3. Угоднікова, О. (2019). Перспективи реалізації державної політики у розвитку інклюзивного туризму. Аспекти публічного управління, 7(1-2), 37-42.
<https://doi.org/10.15421/15194>
4. Хрущ Ю. М. Туризм для інвалідів: сучасні підходи до визначення поняття / Ю. М. Хрущ, В. М. Іванова, Р. С. Медведський // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія : Географічні науки. – Херсон, 2017. – № 6. – С. 206-211.
5. Гаврилюк, О. В. Інклюзивний туризм в Україні: аналіз та перспективи розвитку [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://tourlib.net/statti_ukr/inclusive_tourism_ukraine.htm
6. Федоренко, В. В. Інклюзивний туризм як чинник соціальної інтеграції людей з інвалідністю в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://lib.iitta.gov.ua/768901/>
7. Дієчкіна, О. І. Інклюзивний туризм в Україні: перспективи розвитку // Вісник Київського національного університету культури і мистецтв. Серія: Туризм. 2019. – № 2. С. 112–118.
8. Національна туристична організація України. Інклюзивний туризм в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://nto.ua/inclusive-tourism>