

Національний університет біоресурсів і природокористування України

Кафедра аграрного консалтингу і туризму

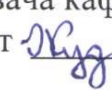
 **“ЗАТВЕРДЖУЮ”**
Директор ІНІ неперевної освіти і туризму
к.е.н., професор  М.М.Кулаєць
“ 1 ” вересня 2019 року

РОЗГЛЯНУТО І СХВАЛЕНО

на засіданні кафедри аграрного
консалтингу і туризму

Протокол № 1 від “30.08.2019

В.о. завідувача кафедри

к.е.н, доцент  І.П. Кудінова

СИЛАБУС

НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ТУРОПЕРЕЙТИНГ

для підготовки фахівців ОС «Бакалавр»

спеціальність 242 «Туризм»

галузь знань 24 Сфера обслуговування

Розробник: д.е.н., доц. Михайліченко Ганна Іванівна

Київ -2019

1. Опис навчальної дисципліни

ТУРОПЕРЕЙТИНГ

Галузь знань, напрям підготовки, спеціальність, освітньо-кваліфікаційний рівень		
Галузь знань	242 Туризм	
Освітній ступінь	бакалавр	
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	нормативна	
Загальна кількість годин	180	
Кількість кредитів ECTS	6	
Кількість змістових модулів	2	
Курсовий проект (робота) (якщо є в робочому навчальному плані)	Курсова робота з Туроперейтингу (назва)	
Форма контролю	екзамен	
Показники навчальної дисципліни для денної та заочної форм навчання		
	денна форма навчання	заочна форма навчання
Рік підготовки	3	
Семестр	5-6	
Лекційні заняття	45 год.	
Практичні, семінарські заняття	45 год.	
Лабораторні заняття		
Самостійна робота	90 год.	
Курсова робота	2 год.	
Індивідуальні завдання		
Кількість тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних самостійної роботи студента –	8 год. 4 год.	

1. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою вивчення дисципліни є формування теоретичних, професійних знань і практичних навичок щодо умов та правил здійснення туристичних подорожей; формування системи знань та навичок щодо провадження туроператорської та турагентської діяльності, створення туристичного продукту; дотримання технології та правил організації туристичних подорожей; бронювання різних видів послуг; організації транспортних перевезень та турів; методологічних засад програмного обслуговування; правил виконання туристичних формальностей; формування теоретичних, професійних знань і практичних навичок щодо туроператорської діяльності; формування системи знань та навичок щодо ліцензування та провадження туроператорської, організації турагентської діяльності; оновлення асортименту туристичного продукту; дотримання технології та правил організації туристичних подорожей в'їзного, виїзного та внутрішнього туризму; координації роботи суб'єктів туристичного бізнесу, задіяних в туристичному обслуговуванні; організації роботи служб та підрозділів туроператорської компанії та ін.

Предмет: принципи діяльності туристичних організацій, методика розроблення турів і програм перебування, технологія організації туристичної подорожі; технології туроперейтингу.

Основними завданнями вивчення дисципліни є:

- засвоєння теоретичних знань та практичних навичок щодо видів туристичної діяльності, ліцензійних умов провадження туроперейтингу та організації турагентської діяльності;

- вивчення принципів та оволодіння практичними навичками щодо створення та виконання програм перебування туристів; умов виконання туристичних формальностей: паспортно-візових, митних, валютних та медико-санітарних, місцевих туристичних, курортних, рекреаційних формальностей;

- набуття професійних знань щодо технології та організації туристичних подорожей; страхування в туризмі; оформлення різних видів туристичних документів; підготовка та оформлення документів туристів; створення асортименту турпродукту підприємства, форм аквізиції туристів, умов та платформ бронювання туристичного обслуговування; організації обліку і контролю надання послуг, оформлення туристичної звітності; виконання договірних формальностей в туризмі, визначення прав і обов'язків туристів, умов виконання претензійної роботи в туризмі; визначення та забезпечення безпеки туристичних подорожей.

- засвоєння теоретичних знань та практичних навичок щодо видів туристичної діяльності, ліцензійних умов провадження туроператорської та здійснення турагентської діяльності;

- вивчення принципів та оволодіння практичними навичками щодо формування структури туроператорської компанії, координації робіт між підрозділами та відділами туроператорської компанії; роботи з

субпідрядниками, контрагентами та агентами;

- набуття професійних знань щодо технології та організації туристичних подорожей; параметрів створення турпродукту підприємства, координації роботи суб'єктів туристичного бізнесу, задіяних в обслуговуванні; правил організації й продажу туристичних подорожей.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен оволодіти компетентностями:

загальними:

ЗК6. Здатність шукати, обробляти та аналізувати інформацію з різних джерел;

ЗК7. Здатність зосереджуватись на якості та результаті при виконанні завдань;

ЗК8. Навички використання інформаційних та комунікативних технологій.

фаховими:

ФК6. Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного);

ФК7. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту;

ФК8. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем;

ФК9. Здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних форс-мажорних обставинах;

ФК12. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу;

ФК13. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації.

Програмні результати навчання:

знати:

1. Основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з організації туристичного бізнесу та обслуговування туристів;

2. Зміст базових понять з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку, а також світоглядних та суміжних наук;

3. Основні форми і види туризму, організації різного виду туристичних подорожей;

5. Принципи і методи організації та технології обслуговування туристів та екскурсантів;

6. Технологію розробки, просування та реалізації туристичного продукту;

7. Оформлювати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися;

8. Принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна);

10. Особливості організації туристичної діяльності на природоохоронних територіях, у сфері сільського зеленого туризму;

11. Інформаційні системи та технології в туризмі.

вміти:

1. Аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал території/дестинації;

2. Розробляти та впроваджувати спеціалізовані туристичні продукти в сфері екологічного туризму та сільського зеленого туризму, організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки;

3. Виявляти проблемні ситуації в туристичному обслуговуванні і пропонувати шляхи їх розв'язання;

6. Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності;

7. Демонструвати виконання професійних завдань у стандартних та невизначених ситуаціях;

8. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг;

9. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей;

11. Проявляти професійну толерантність до виявлення альтернативних принципів;

12. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості;

13. Управляти своїм навчанням з метою самореалізації в професійній туристичній сфері.

1. Програма навчальної дисципліни

РОЗДІЛ 1. ТЕХНОЛОГІЯ РОЗРОБКИ МАРШРУТІВ ТА ТУРІВ І ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРИСТІВ

Тема 1. Технологія створення туристичного продукту та формування його асортименту

Характеристика асортименту послуг туристичної фірми. Вибір географії подорожей туристичним підприємством. Планування туристичних подорожей. Етапи формування та реалізації туристичного продукту туристичного підприємства.

Основні, додаткові та спеціалізовані туристичні послуги. Продуктовий асортимент туристичного підприємства та його доповнення. Природні та антропогенні умови та ресурси як складові туристичного продукту. Специфічні та неспецифічні туристичні товари як складові турпакету. Послідовність робіт по вибору постачальників послуг (контрагентів). Комбінація різних складових туристичного продукту при розробці програм обслуговування туристів для різних ринкових сегментів. Рекомендована структура туристичного продукту для кожного з видів туристичного ринку.

Перелік технологічної документації, що забезпечує процеси вибору маршрутів та формування турів.

Тема 2. Організація збуту туристичного продукту

Специфіка роботи туристичних організаторів. Види та форми агентської роботи. Обладнання та оформлення офісу туристичної компанії.

Організація роботи front-, back– та call-offices підприємств-турорганізаторів. Організація агентського бізнесу з продажу квитків на транспортні перевезення. Аквізиція туристів та основні методи продажу в туризмі.

Тема 3. Принципи формування програм перебування туристів

Програмне обслуговування в туризмі. Види програмних заходів, їх характеристика.

Програма перебування туристів: правила розроблення. Вимоги державних, міжнародних стандартів з організації турів.

Програма туристичного обслуговування. Технологічна документація та правила її оформлення. Принципи створення та умови виконання програм перебування туристів.

Тема 4. Система транспортного забезпечення туристів

Сутність транспортного забезпечення в туризмі. Види транспортних перевезень в туризмі. Правове забезпечення перевезень у міжнародному та внутрішньому сполученні. Класифікація транспортних засобів. Види транспортних подорожей і їх характеристика. Перевізні документи та особливості їх оформлення.

Тема 5. Туристичні перевезення авіатранспортом

Авіаперевезення в туризмі. Характеристика розвитку цивільної авіації в світі та Україні. Міжнародні організації, що регулюють авіаперевезення. Характеристика провідних світових та українських авіакомпаній. Організація туристичних перевезень авіатранспортом. Технологія обслуговування туристів на авіатранспорті. Чартерні перевезення в туризмі. Класи авіаперевезень. Система тарифів і пільг на авіатранспорті.

Тема 6. Туристичні перевезення залізничним транспортом

Залізничний транспорт в туризмі. Характеристика розвитку залізничного транспорту у світі та Україні. Організація туристичних перевезень залізничним транспортом. Технологія перевезення та обслуговування туристів на залізничному транспорті. Організація спеціальних туристичних поїздів.

Тема 7. Туристичні перевезення водним транспортом

Водний транспорт в туризмі. Особливості обслуговування водним транспортом. Круїзні території. Типи та класи суден. Види круїзів та їх характеристика. Організація туристичних перевезень водним транспортом. Організація перебування туристів на круїзному судні. Берегове обслуговування.

Тема 8. Туристичні перевезення автомобільним транспортом

Автомобільний транспорт в туризмі. Види автотранспортних перевезень. Організація перевезень на регулярних маршрутах. Організація туристичних перевезень автомобільним транспортом. Особливості організації спеціалізованого автотранспортного туру. Організація прокату автомобілів.

Тема 9. Туристичні формальності та умови їх дотримання.

Паспортно-візові формальності

Поняття та основні види туристичних формальностей. Міжнародна та національна нормативно-правова база дотримання туристичних формальностей. Вплив міжнародних інституцій та заходів міжнародної співпраці на спрощення туристичних формальностей.

Поняття та основні види паспортно-візових (поліцейських) формальностей. Паспорти та їх види. Класифікація віз та встановлення візового (безвізового) режиму. Шенгенська угода та шенгенська віза: правила оформлення документів туристів. Візовий центр. Візовий кодекс. Порядок акредитації туристичного підприємства в консульстві/посольстві іноземної держави в Україні. Правила та порядок оформлення української візи іноземним громадянам. Особливості оформлення віз в посольствах різних країн.

Тема 10. Митні формальності

Поняття митних формальностей. Органи, що забезпечують виконання митних формальностей. Митний контроль. Митний догляд. Митна декларація. Правила ввозу в Україну та вивозу з України особистих речей і придбаних товарів. Процедура митного догляду та правила оформлення митної декларації.

Тема 11. Валютні формальності

Валютні формальності. Правила перевезення валюти та інших цінностей через державний кордон України. Можливі проблеми туристів щодо виконання валютних формальностей. Правило «бордеро». Національна валюта країн подорожей.

Тема 12. Медико-санітарні формальності

Медико-санітарні формальності для туристів. Міжнародний сертифікат про вакцинацію. Сертифікати про переміщення тварин через кордон. Організація підготовки туристів до поїздки у регіони із незадовільним епідеміологічним станом.

Місцеві туристичні формальності та збори.

Тема 13. Страхування в туризмі

Сутність страхування в туризмі. Обов'язкові та добровільні види страхування в туризмі. Правила і порядок страхування туристів (медичне та від нещасного випадку). Форми компенсації туристам в разі настання страхових випадків. Порядок відшкодування страхових сум на медичне лікування.

Тема 14. Туристичні документи та правила їх оформлення

Основні види туристичних документів. Види договорів в туризмі та порядок їх оформлення. Ваучер як форма договору на туристичне обслуговування, правила його оформлення. Інформаційні, облікові, розрахункові та звітні туристичні документи. Оформлення документів туристичної групи (на виїзд за кордон; туристичної групи, що подорожує в межах України; дитячої туристичної групи). Порядок та послідовність оформлення документів індивідуальних туристів. Перелік питань щодо поінформувати туристів при здійсненні подорожей за кордон.

Технологічна карта туристичної подорожі. Графіки завантаження підприємств-постачальників послуг. Путівка. Ваучер. Листи бронювання. Паспорти об'єктів показу. Портфель гіда. Опис маршруту. Графік руху та карта-схема маршруту. Тексти дорожньої інформації (для автобусних турів). Опис технологічних особливостей туру; бланки заявок; графіки руху транспорту; тощо).

Інформаційні лист до туристичної подорожі (пам'ятка туристу). Довідкові матеріали по маршруту.

Тема 15. Бронювання туристичного обслуговування

Сутність бронювання в туризмі. Процес бронювання послуг у сфері туризму. Поняття та терміни “бронювання”, “резервування”, “запит”, “замовлення”, dead-line, stop-sale, over-booking та інші міжнародні терміни процесів бронювання та резервування.

Інформаційно-комп'ютерне забезпечення процесів бронювання. Платформи бронювання: GDS, ADS, BSP-платформи. Види систем бронювання та порядок бронювання в режимі on-line та off-line. СПО туроператора: правила бронювання послуг «зі знижкою». Процедура та порядок бронювання в режимі on-line. On-line туроперейтинг: пошук пакетного туру, підбір індивідуального туру / послуг.

Своєчасна та несвоєчасна ануляція туристичних послуг. Компенсація та штрафні санкції в разі несвоєчасної ануляції.

Тема 16. Організація туристичного обслуговування

Шкала потреб споживачів та формування психологічного портрету потенційних туристів. Форми та стилі обслуговування споживачів туристичного продукту. Формування комунікаційних навичок менеджера з туризму. Професійна етика та культура обслуговування споживачів туристичного продукту. Професійні стандарти працівників туристичного підприємства.

Процеси організації туристичного обслуговування. Обов'язки представника туристичного підприємства за кордоном та його повноваження. Фахівці туристичного супроводу: керівники туристичних груп, груповоди, трансфермени, отельні гіді, гест-рілейшинз, спортивні інструктори, туристичні гіді, провідники: функціональні обов'язки, представницькі функції. Стилi та культура обслуговування.

Тема 17. Претензійна робота в туризмі

Основні права та обов'язки туристів. Порядок відшкодування втрат в разі невиконання або неякісного виконання туристичного обслуговування. «Договірна» та «позадовірна» шкода. Порядок компенсації втрат. Використання Франкфуртської таблиці для розрахунку суми відшкодування матеріальної шкоди заподіяної туристам з вини туроператора. Досвід інших країн щодо компенсації завданої шкоди з вини надавачів послуг.

Тема 18. Безпека туристичних подорожей

Нормативно-правові акти щодо забезпечення безпеки туристичних подорожей. «Фактори ризику» в туризмі та основні заходи щодо нівелювання їх наслідків.

Суб'єкти забезпечення безпеки туристичних подорожей та їх повноваження. Страхування ризиків у туризмі.

РОЗДІЛ 2. ТЕХНОЛОГІЇ ТУРОПЕРЕЙТИНГУ ТА ТУРПРОЕКТУВАННЯ

Тема 19. Туроперейтинг та агентський бізнес в туризмі

Поняття «туроперейтингу». Зовнішні та внутрішні фактори туроперейтингу. Оцінка впливу факторів. Структура ринку організованого туризму.

Класифікація та види туроператорів. Види діяльності туроператорів. Профілі роботи туристичних організаторів.

Функції туроператорів. Схеми реалізації турпродукту туристичного оператора.

Схеми реалізації туристичного продукту на різних ринках. Взаємовідносини суб'єктів туристичного ринку. Методи збуту на різних видах туристичних ринків.

Власні бюро продажів туроператора, їх головні функції й завдання. Поняття та види ринкових каналів просування туристичного продукту. Схеми ринкових каналів просування туристичного продукту туроператора. Роздрібні й оптові туристичні компанії, їх місце в структурі збуту туроператора. Традиційні та нетрадиційні форми продажу туристичного продукту.

Види та форми інтеграції на ринку туристичних послуг.

Етапи формування та реалізації туристичного продукту компанії. Аквазіція туристів та засоби залучення клієнтів. Організація туристичного обслуговування різних типів споживачів.

Аквазітор: поняття, функції, завдання. Характеристика операційних процесів реалізації продукту через агентську збутову мережу. Рівні та ієрархічність каналів збуту: обов'язки по збуту продукту та обслуговуванню клієнтів. Агентський бізнес в туризмі. Агентські мережі.

Контрагентська мережа збуту та умови формування турагентських угод.

Тема 20. Проектування туристичного продукту

Нормативно-правове регламентування процесу проектування турів. Вербальна модель туристичної послуги. Вимоги до забезпечення безпеки туристичної послуги.

Обов'язкові та рекомендовані вимоги національних та міжнародних стандартів до якості туристичних послуг: відповідність призначенню, точність та своєчасність виконання, комплексність, етичність обслуговуючого персоналу, комфортність, естетичність, ергономічність.

Етапи проектування туристичного продукту. Проект програми обслуговування туристів та його структура. Проектування контролю якості туристичного продукту й обслуговування.

Тема 21. Позиціонування турів і туристичних операторів

Предметні дослідження у програмному туроперейтингу.

Концепції планування туристичних програм. Туристичні потреби та фактори, які впливають на процес їх формування. Стабільність місцевого

туристичного ринку та спосіб життя населення. Способи організації досліджень програмного туроперейтингу.

Сегментування туристичного ринку. Відповідність базових, фінансових, ділових, інформаційних, організаційних та технологічних можливостей туроператора потребам різних сегментів туристичного ринку. Вимоги до туроператорів, працюючих з різними сегментами споживачів.

Визначення фокус-групи. Цільові характеристики обраного сегменту споживачів. Моделювання структури туристичного продукту для обраної фокус-групи.

Диференціація пропозицій туристичних операторів на видових ринках. Природні, організаційні та економічні підстави для диференціації турів.

Поняття та зміст діяльності з позиціонування турів і туроператорів. Цілі позиціонування. Популяризація конкурентних переваг туристичного продукту. Репутація туристичного оператора.

Підходи до техніки позиціонування програмних турів. Рівні позиціонування.

Тема 22. Діяльність туристичного оператора з організації турів

Вибір схеми роботи туроператора з організації турів. Організація турів, що передбачає роботу з субпідрядниками / постачальниками програмних послуг (пряма організація). Організація турів за участю посередника (опосередкована організація).

Передумови для прямої організації турів. Переваги та можливі ризики прямої схеми організації турів.

Характеристика опосередкованої схеми організації зарубіжних турів. Поняття meet-компанії та принципи її діяльності. Переваги та можливі ризики організації роботи аутгоїнгового оператора з зарубіжними meet-компаніями. Лоббі великих meet-компаній та їх вплив на ініціативних туроператорів.

Тема 23. Ідентифікація постачальників туристичних послуг

Види постачальників туристичних послуг. Контрагенти та субпідрядники туроператора: компанії-перевізники, заклади розміщення, екскурсійні бюро, заклади дозвілля, страхові компанії, підприємства-посередники. Технологія ідентифікації транспортних перевізників, колективних та індивідуальних закладів розміщення туристів, meet-компаній.

Договірний план туру. Можливі схеми взаємної роботи туроператора з постачальниками туристичних послуг та їх документальне оформлення. Договір (контракт) про спільну роботу оператора з постачальниками послуг, його структура та реквізити.

Тема 24. Організація участі підприємств у виставкових заходах

Основні види заходів виставкової індустрії в туризмі. Вебіари та work-shop у туризмі. Рекламні тури (fam-trip). Участь у виставках. Оформлення стендів та формування їх зовнішнього стилю.

Послідовність пошуку, аналізу та освоєння туристичного потенціалу країн світу й потенційних партнерів за допомогою заходів виставкової індустрії. Проведення переговорів та заключення контракту. Обумовлення умов зовнішньоекономічних договорів/контрактів в туроперейтингу.

РОЗДІЛ 3. ПРИКЛАДНИЙ ТУРОПЕРЕЙТИНГ

Тема 25. Програмний туризм як основа сучасного туроперейтингу

Поняття програмного туризму. Принципи сучасного програмного обслуговування. Психологічна підготовка до сприйняття туристичних програм.

Врахування індивідуальних потреб туриста при створенні програмного продукту. Досвід міжнародного співробітництва у вирішенні проблем програмного обслуговування.

Схеми роботи туроператора з транспортними перевізниками / компаніями. Умови договору фрахту судна/авто. Права та обов'язки сторін за договором транспортного обслуговування. Розподіл фінансової відповідальності за оренду транспортного засобу між учасниками пулу туроператорів.

Тема 26. Формування асортименту послуг туристичного оператора

Систематизація турів багатопрофільних операторів: за географічними напрямками, категоріями пропонованих готелів, класами морських та річкових суден. Ширина та глибина асортименту пропозиції туристичного оператора.

Форми відображення асортименту програмних турів. Каталоги оператора, СПО туроператора, цінові додатки до каталогів, «тарифна сітка». Рекламна, інформативна та спонукальна функції туроператорських каталогів. Основні вимоги до складання каталогів туристичних пропозицій.

Генеральні, рекламні та службові каталоги туристичних операторів. Формат та основний зміст каталогів. Варіанти представлення цінових таблиць. Підбір ілюстративного матеріалу. Он-лайн каталог туроператора. Спеціальні пропозиції туроператорів (СПО).

Тема 27. Рецептний туроперейтинг

Поняття та зміст рецептного туроперейтингу. Туристичні ресурси рецептного туропейтингу в Україні. Туристичні центри та дестинації рецептного туропейтингу. Популярні види туризму рецептного українського туропейтингу.

Диференціація пропозицій рецептних туроператорів. Формування взаємовідносин з продуцентами (підприємствами-виробниками) туристичних послуг. Умови співпраці рецептних туроператорів з продуцентами туристичних послуг.

Особливості формування каталогу пропозицій рецептного туроператора.

Особливості формування програм прийому та організації відпочинку іноземних туристів в Україні. Особливості організації та надання додаткових послуг рецептивних туроператорів.

Бонусні програми національних туроператорів та взаємовідносини із зарубіжними та вітчизняними бізнес-партнерами.

Тема 28. Ініціативний туроперейтинг

Оцінка туристичного ринку країни-потенційного партнера. Етапи дослідження туристичного ринку окремої країни туристичного інтересу: загальна характеристика стану внутрішнього ринку країни, ступінь інтегрованості ринку, стан та рівень доступності туристсько-екскурсійних ресурсів, стан та рівень розвитку сфери гостинності, територіальна організація ринку пропозиції, аналіз запропонованого турпродукту, оцінка туристичного процесу, стан двосторонніх відносин та туристичні формальності, освоєність та оригінальність турпродукту.

Мета та критерії оцінювання туристичного ринку закордонної країни.

Туристичний пакет як найпопулярніша форма продажу турпродукту. Особливості формування каталогу пропозицій інклюзив та пекідж-турів, турів-каскадів. Розподіл робіт між службами та підрозділами туроператора в процесі обслуговування та надання туристичних послуг. Брендуння, просування та організація збуту продукту ініціативного туроператора.

Схеми роботи туроператора з іноземними meet-компаніями та закладами розміщення туристів. Види співробітництва туристичного оператора з іноземними партнерами: робота за разовими заявками, робота на умовах квотування, туристичний кредит. Види квот: безвідзивні та відзивні, разові та циклічні, суворо та вільно фіксовані. Організація та технологія використання туристичного кредиту. Права та обов'язки туроператора і meet-компанії за договором про взаємне співробітництво сторін. Відповідальність оператора у випадку відмови туристів від подорожі/послуг.

Тема 29. Консолідований туроперейтинг

Світовий ринок туроператорів-консолідаторів: стан та перспективи розвитку. Міжнародний туроперейтинг. Умови роботи та організації консолідаторського бізнесу. Формування розгалуженої (інтегрованої) структури збуту послуг туроператора-консолідатора.

Особливості формування технологічних етапів (стадій) туристичного обслуговування консолідаторів.

Формування догоровного плану туру. Безвідзивний та відзивний комітмент. Бронювання та блокування місць в закладах розміщення, засобах пересування, ін. Умови отримання блоків місць в підприємствах туріндустрії.

Договірне забезпечення та форми співпраці консолідаторів з туроператорами та турагентами.

Стратегія взаємодії туристичного оператора із закладами розміщення. Оренда готельних номерів/місць. Умови реалізації туристичним оператором номерів орендованого готелю. Придбання блоку місць на умовах комітменту та елотменту. Робота на умовах безвідзивного та пріоритетного бронювання.

Робота на умовах підвищеної комісії. Разові замовлення на умовах стандартної комісії.

Тема 30. Організація туристичних подорожей туроператором

Організація співпраці між туроператорами. Робота міжнародного туроператора з організації пакетних пропозицій та індивідуальних турів.

Особливості оформлення міжнародних договорів (контрактів) між туроператорами та представниками-рецепціоністами (транспортним підприємством, закладами розміщення та ін.). Типова форму (зміст) договору (угоди) про співробітництво. М'який та твердий блок. Права та обов'язки сторін, обмеження та права туроператора.

Процеси бронювання пакетних турів. Правила оформлення замовлень на комплексне туристичне обслуговування.

Види та форми розрахунків за туробслуговування. Оформлення повернення коштів за невикористане обслуговування.

Обов'язки представника туристичної компанії за кордоном та його повноваження. Експертна оцінка оптимального обслуговування туристів під час подорожі.

4. Структура навчальної дисципліни

[illegible]

Туристичні формальності та умови їх дотримання. Паспортно-візові формальності	4	1	1			2						
Тема 10. Митні формальності	4	1	1			2						
Тема 11. Валютні формальності	4	1	1			2						
Тема 12. Медико-санітарні формальності	4	1	1			2						
Тема 13. Страхування в туризмі	4	1	1			2						
Тема 14. Туристичні документи та правила їх оформлення	4	1	1			2						
Тема 15. Бронювання туристичного обслуговування	6	2	2			2						
Тема 16. Організація туристичного обслуговування	6	2	2			2						
Тема 17. Претензійна робота в туризмі	4	1	1			2						
Тема 18. Безпека туристичних подорожей	6	2	2			2						
Всього за розділом 1.	78	21	21			36						
РОЗДІЛ 2. ТЕХНОЛОГІЇ ТУРОПЕРЕЙТИНГУ ТА ТУРПРОЕКТУВАННЯ												
Тема 19. Туроперейтинг та агентський бізнес в туризмі	8	2	2			4						
Тема 20. Проектування туристичного продукту	8	2	2			4						
Тема 21. Позиціонування турів і туристичних операторів	6	2	2			2						

Тема 22. Діяльність туристичного оператора з організації турів	8	2	2			4						
Тема 23. Ідентифікація постачальників туристичних послуг	6	2	2			2						
Тема 24. Організація участі підприємств у виставкових заходах	6	2	2			2						
РОЗДІЛ 3. ПРИКЛАДНИЙ ТУРОПЕРЕЙТИНГ												
Тема 25. Програмний туризм як основа сучасного туроперейтингу	8	2	2			4						
Тема 26. Формування асортименту послуг туристичного оператора	8	2	2			4						
Тема 27. Рецептивний туроперейтинг	8	2	2			4						
Тема 28. Ініціативний туроперейтинг	8	2	2			4						
Тема 29. Консолідований туроперейтинг	8	2	2			4						
Тема 30. Організація туристичних подорожей туроператором	8	2	2			4						
	90	24	24			42						
Усього годин	180	45	45			90						

О – опитування; Д – диспут; Т – тестування; ВЗ – вирішення завдань; ВПЗ – вирішення практичних завдань; КПП – контрольна письмова робота; МК – модульний контроль.

5. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
РОЗДІЛ 1. ТЕХНОЛОГІЯ РОЗРОБКИ МАРШРУТІВ ТА ТУРІВ І ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРИСТІВ		
1	Розроблення програми туристичної подорожі та технологічної документації по туру	1
2	Організація збуту туристичного продукту: вибір каналів, форм та методів збуту турпродукту	1
3	Формування програм перебування туристів та калькулювання їх вартості	2
4	Вибір системи транспортного забезпечення туристів по туру	1
5	Пошук варіантів транспортування туристів за обраним маршрутом	1
6	Розроблення програми подорожей туристичним потягом	1
7	Розроблення програми круїзу та програми берегового обслуговування	2
8	Розроблення паспорту автотранспортного маршруту подорожей	1
9	Формування пакету документів для акредитації туроператора в посольствах/консульствах закордонних держав. Візові формальності країн світу	1
10	Формування пам'ятки туриста (митні, валютні та медико-санітарні формальності) для подорожей закордон	1
11	Оформлення страхових полісів туристів, страхування автотранспорту, багажу, медичного страхування, страхування від невиїзду та інших видів	1
12	Оформлення пакету документів туристів для виїзду за кордон: індивідуальні та групові подорожі	1
13	Оформлення листів бронювання, листів замовлень туристичних послуг, бронювання пакетних турів	2
14	Документальне забезпечення організації туристичного обслуговування	2
15	Порядок розгляду скарг, рекламаций та претензій туристів: практика туристичного бізнесу. Франкфуртська таблиця	2
16	Правила забезпечення безпеки туристичних подорожей	1
РОЗДІЛ 2. ТЕХНОЛОГІЇ ТУРОПЕРЕЙТИНГУ ТА ТУРПРОЕКТУВАННЯ		
17	Формування каталогу пропозицій туроператора на літній/зимовий сезони	2
18	Проектування нового туристичного продукту туроператора	2
19	Позиціонування турів і туристичних операторів	2
20	Сформувати пакет довогорів туроператора з контрагентами, турагентами, туристами	2
21	Ідентифікація постачальників туристичних послуг: вибір ділових	2

	партнерів туроператора, критерії, форми й умови співпраці	
22	Спроекувати програму ділової участі туристичного підприємства у виставково-ярмаркових заходах	2
РОЗДІЛ 3. ПРИКЛАДНИЙ ТУРОПЕРЕЙТИНГ		
23	Спроекувати програму туристичної подорожі каскадного типу та визначити графік турів на сезон/рік	2
24	Спроекувати каталог пропозицій туроператора на сезон/рік	2
25	Особливості проектування продукту рецептивного туроперейтингу	2
26	Особливості формування продукту ініціативного туроперейтингу	2
27	Особливості формування продукту консолідованого туроперейтингу	2
28	Особливості організації пакетних турів туроператором	2
	Всього	45

6. Індивідуальні завдання

<i>Тема</i>	<i>Мета</i>	<i>Години та форми контролю</i>
Тема 1. Технологія створення туристичного продукту та формування його асортименту	- Охарактеризувати асортимент послуг туроператорів – резидентів України. - Провести оцінювання територій та вибору географії подорожей туристичним підприємством. - Охарактеризувати етапи формування та реалізації туристичного продукту.	<i>О, Д, ВЗ</i>
Тема 3. Принципи формування програм перебування туристів	Оволодіння навиками та правилами складання програм перебування туристів; комбінацією складових елементів програм перебування з метою оптимального їх використання, прив'язкою туристичного маршруту до основних транспортних магістралей, населених пунктів; визначення найцікавіших елементів показу по маршруту та включення їх до програм обслуговування туристів; 1) Розробити маршрут туристичної подорожі та скласти програму перебування туристів; 2) Оформити технологічну документацію нового туру (технологічну карту, інформаційний лист для реклами туру); 3) Розрахувати вартість туристичної подорожі на одного туриста: а) учасника туристичної групи; б) туриста-індивідуала.	<i>О, Т, ВЗ</i>
Тема 5. Туристичні перевезення авіатранспортом	Систематизація знань щодо мережі транспортних коридорів та формування транспортної інфраструктури в межах регіону, ЄС, групи країн, України; розробка туристичного транспортного маршруту; визначення найцікавіших елементів показу по маршруту; формування інформаційної бази туристичної подорожньої. Охарактеризувати мережу транспортних коридорів, що проходять через територію України та дати оцінку забезпечення їх туристичною інфраструктурою.	<i>О, Т, ВЗ</i>
Тема 6. Туристичні перевезення залізничним транспортом	- Визначити нормативно-законодавчу основу міжнародних та внутрішніх перевезень на залізничному транспорті.	<i>О, Т, ВЗ</i>

	- Охарактеризувати особливості залізничних перевезень на міжнародних маршрутах. - Сформулювати основні правила перевезення туристів та їх багажу на залізничному транспорті. - Визначити особливості розробки транспортних маршрутів.	
Тема 7. Туристичні перевезення водним транспортом	- Визначити ознаки класифікації суден за категоріями та кают за розрядами. - Визначити особливості лінійних та каботажних круїних маршрутів. - Охарактеризувати особливості організації круїзів на міжнародних лініях. - Надати характеристики основних круїзних територій світу.	<i>О, Т, ВЗ</i>
Тема 8. Туристичні перевезення автомобільним транспортом	Сформувати вміння щодо розробки туристичного автотранспортного маршруту; визначення транспортної доступності й ефективності рейсів та складання графіків руху; диспетчерування автотранспортних пасажирських перевезень; розрахунок вартості проїзду. Складання паспорту автотранспортного маршруту (варіант 1 – на регулярній основі; варіант 2 – на умовах каскадного туру): 1) Визначити напрям та тип маршруту; 2) Скласти карту-схему маршруту з прив'язкою до населених пунктів; 3) Скласти графік руху автобусу за маршрутом; 4) Визначити дислокацію пунктів технічної допомоги та заправочних станцій; 5) Тривалість маршруту та його довжина; 6) Кількість туристів (одноразового завантаження); 7) Всього довжина маршруту: ____ км, ____ днів, ____ годинах; 8) Прокалькулювати вартість перевезення за маршрутом (на одного туриста); 9) Розрахувати місткість автобусу для конкретної величини туристичного потоку в сезон; 10) Розрахувати продуктивність автобусу за рейс; 11) Розрахувати вартість туру при умові транспортування автобусом, планового завантаження рейсів на рівні 70%.	<i>О, Т, ВПЗ</i>
Тема 9. Туристичні формальності та умови їх дотримання. Паспортно-візові формальності	Сформувати вміння щодо розробки пам'ятки туристам, що подорожують за кордон; визначення особливостей перетину кордону різних країн світу, сформулювати вимоги митних служб іноземної держави щодо ввозу-вивозу товарів та цінностей; визначити правила ввозу-вивозу валюти та її обміну на національну валюту країни відвідування (правила "бордеро"); визначити умови виконання медико-санітарних формальностей; надання інформації щодо виконання туристичних формальностей.	<i>КІП</i>
Тема 10. Митні формальності	Складіть <i>пам'ятку туриста</i> відповідно до основних її складових:	<i>О, Т, ВЗ</i>
Тема 11. Валютні формальності	- особливості клімату та природного ландшафту країни, її місцезнаходження; - документи, які необхідно подати для отримання візи (дозволу) в'їзду в країну; - правила перетину кордону туристами (ввозу-вивозу товарів та цінностей); - перелік предметів та речей, які не дозволяється ввозити-вивозити до (з) країни відвідування; - правила поведінки в країні відвідування, вимоги щодо одягу, зовнішнього вигляду, культури мови та жестів тощо;	<i>О, Т, ВЗ</i>

	- рекомендації щодо покупки товарів та продуктів харчування в країні відвідування; - валюта країни та правила обміну вільноконвертованих валют на місцеві гроші; умови та правила бордеро; - зазначити особливості екскурсійної програми туру (з прив'язкою до програми обслуговування) та правила поведінки туристів в культових місцях; - перелік додаткових екскурсій, які можна замовити у фірми-партнера; - застереження щодо недопущення обміну валюти в неофіційних місцях; користування речами (приладдями) місцевого населення, недопущення споживання їжі, яка не пройшла термічної обробки, споживання окремих блюд чи напоїв національної кухні, небутильованої води, напоїв з льодом, приготовленим з місцевої недизинфікованої води тощо.	
Тема 14. Туристичні документи та правила їх оформлення	Сформувати навички оформлення туристичних документів.	О, Т, ВПЗ
	1. Складіть договір на туристичне обслуговування; 2. Оформіть ваучер та документи, необхідні для виїзду туристичної групи за кордон за маршрутом: Київ-Будапешт-Відень-Прага-Ужгород-Київ (з обслуговуванням різними туроператорами та різними видами транспорту).	
Тема 15. Бронювання туристичного обслуговування	Сформувати навички оформлення бронювання туристичних послуг	О, Т, ВЗ
	Завдання полягає в складанні листів бронювання (замовлень) послуг різних постачальників (транспортної компанії, екскурсійного бюро, готелю, підприємства ресторанного господарства; підприємства, що забезпечує анімаційну (івент, дозвіл на діяльність) програму (парк атракціонів та (чи інших) відповідно до програми перебування).	
Тема 19. Туроперейтинг та агентський бізнес в туризмі	Засвоєння знань та отримання навичок з основ підприємницької діяльності, аналізу кон'юнктури ринку та дослідження попиту на туристичний продукт, сегментування ринку та визначення ринкових ніш, збуту продукції (товарів та послуг);	О, Т, ВПЗ
	Робота студентів проводиться у групах з визначенням ролі та місця кожного учасника: 1) За матеріалами проведених практичних робіт обґрунтувати створення власної збутової мережі фірми-туроператора, що діє в межах певного регіону та на одному з видів туристичних ринків: а) група № 1: туристична фірма – рецептивний туроператор, б) група № 2 – туристична фірма – ініціативний туроператор; в) група № 3 – туристична фірма – туроператор, що орієнтований на обслуговування вітчизняних туристів в межах України. 2) Розрахувати ефективність створення власних пунктів продажу чи залучення незалежних фірм-турагентів до збуту продукту туроператора. 3) Визначити функції всіх учасників збутової мережі та оформити їх взаємовідносини у визначеному законодавством України порядку.	
Тема 20. Проектування туристичного продукту	Психологічний та функціональний тренінг: Техніка та технологія продажів в туристичній фірмі.	ПТ
	1) Сформувати типовий портрет основної клієнтури	

	туристичної фірми (за результатами виконання власних практичних робіт); 2) Згрупувати вимоги клієнтів щодо змісту програм обслуговування (шкала потреб туристів); 3) Провести порівняльний аналіз (позиціювання) пропозиції туристичної фірми відносно основних конкурентів; виділити переваги власного турпродукту (на яких слід наголошувати при продажу); визначити змістовність програм обслуговування та комплексність турпродукту, а також його відповідність вимогам певних типів туристів. 4) Використовуючи різні види комунікацій у безпосередньому спілкуванні та методи продажу сформувати основні канали збуту продукту; 5) Документально оформити замовлення на бронювання туристичних послуг.	
--	---	--

О – опитування; Д – диспут; Т – тестування; ВЗ – вирішення завдань; ВПЗ – вирішення практичних завдань; КПП – контрольна письмова робота; ПТ – психологічний тренінг.

7. Методи навчання

Сучасні вимоги до підготовки фахівців з туризму передбачають здобуття основних практичних вмінь та навичок. Опанувати сучасними технологіями організації подорожей, ведення туристичного бізнесу, формування комунікативної компетентності, навичок роботи та керівництва групою, вміння застосовувати основні принципи формування програм туристичного обслуговування в практику роботи організації найкраще допоможуть інтерактивні методи навчання, їх застосування можливе як при всіх видах аудиторних занять, так і в самостійній роботі студента.

Планування занять передбачає створення передумов для реалізації таких методологічних принципів навчального процесу:

- *інтенсивне використання самостійної роботи студента* (підготовчий етап до роботи над ситуаційним завданням, пошук матеріалу для виконання аналітичних та аналітично-ситуаційних задач, складання індивідуального алгоритму прийняття управлінського рішення, самооцінювання управлінських якостей та здібностей тощо);

- використання методу конкретної ситуації з метою *пояснення нових теоретичних положень теми*;

- *активне використання технічних засобів навчання*, в тому числі відеоматеріалів, які ілюструють і надають інформацію до ситуаційних задач;

- *дотримання жорсткого регламенту*: визначення часу на індивідуальну роботу, на обговорення та прийняття групового рішення, на представлення групового варіанту вирішення проблеми, на дискусію;

- *впровадження принципу нормування*: дотримання норм і правил при проведенні ділової гри, чітке визначення оцінювання результатів гри;

- *дотримання умов недостатньої визначеності*. Оскільки управлінські рішення приймаються в умовах дефіциту об'єктивної інформації, необхідно навчати майбутніх менеджерів „діяти за обставинами”;

- використання різних рольових функцій при аналізі студентами конкретних ситуацій. Як правило, залежно від здібностей студентів, можуть виконуватись ролі „менеджера”, „туриста” або „турагента”, „маркетолога”, „оператора”, „гіда” та ін.;

- активна підтримка внутрішньогрупової взаємодії студентів, залучення до обговорення пасивних студентів, зняття напруження у відношеннях між емоційними й амбіційними членами групи;

- впровадження принципу прямого звертання: активізація й залучення до обговорення за допомогою запитань: „Як би ви вчинили в такому випадку (в ролі керівника підприємства, власника, співробітника)? Що ви думаєте з приводу такої ситуації...? Чи зустрічались ви з подібними ситуаціями?”

Порівняно з традиційним, в інтерактивному навчанні змінюється сама роль викладача. Він поступається своєю активною роллю студентам і тільки спрямовує ігровий процес навчання та розвитку через співорганізацію взаємодії учасників, створює умови для їх ініціативи й творчого пошуку ефективних рішень конкретних ситуацій.

Під час проведення занять, які передбачають самостійну роботу студентів під керівництвом викладача з навчальної дисципліни „Основи аграрного консалтингу” доцільно використовувати такі інтерактивні методи навчання як, метод кейсу, метод інциденту, рольові й ділові ігри.

Алгоритм проведення занять із застосуванням кейс-методу представлено на рис. 1.

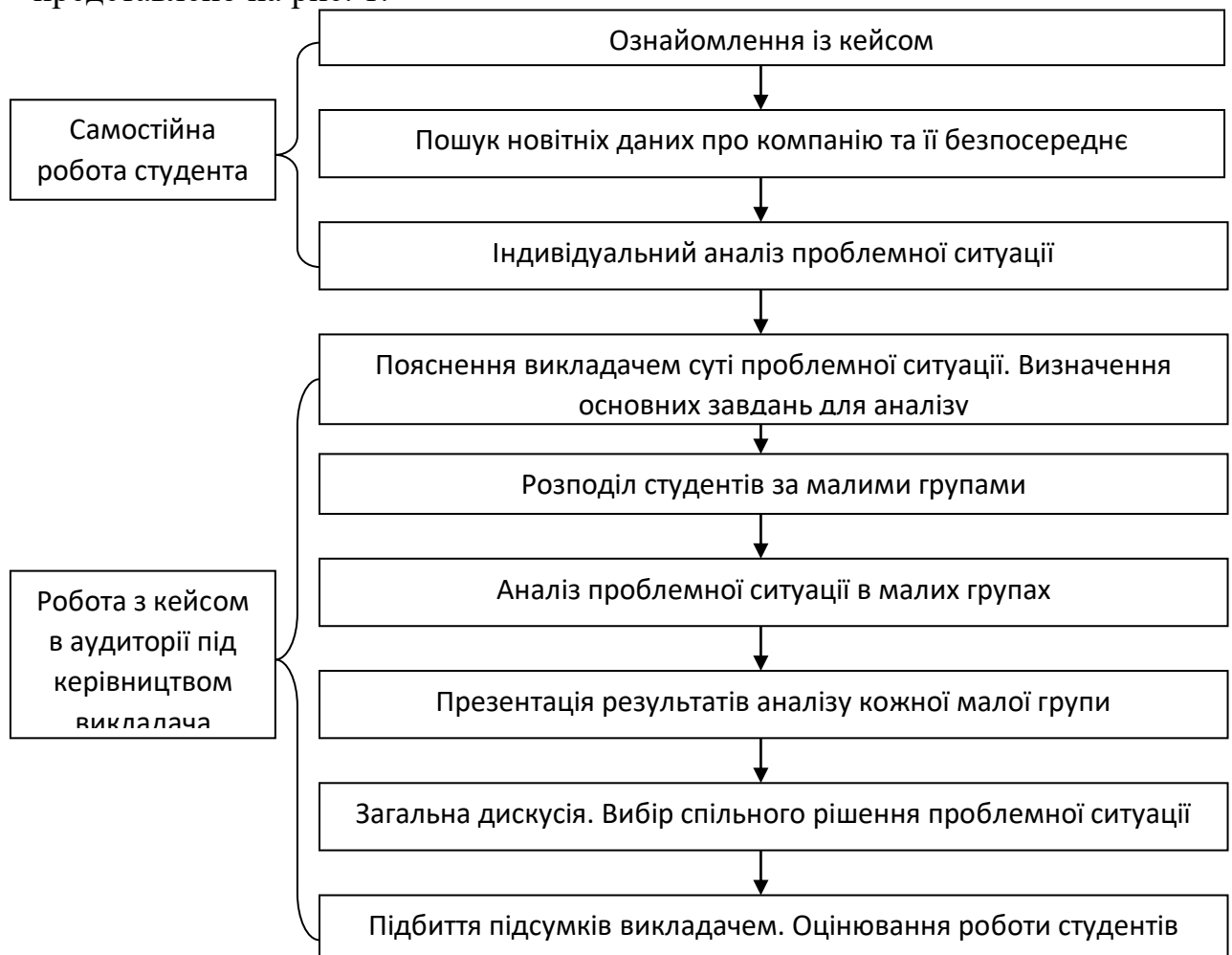


Рис. 1. Алгоритм опрацювання конкретної ситуації (case-study)

Імітаційна (ділова) гра відноситься до інтерактивних методів навчання. Така гра відбувається в штучних умовах уявної, моделюючої, експериментальної ситуації.

Ігрова, імітаційна система відрізняється від реального управлінського аналога такими умовами: 1. Реальна інформація щодо організації (або ситуації) замінюється псевдореальною інформацією. 2. Для ділової гри характерний експериментальний характер, згідно з яким стискується масштаб часу й спрощується організаційна структура організації. 3. Учасники гри виконують ролі учасників управлінського процесу.

У навчальному курсі „Основи аграрного консалтингу” ділові ігри застосовуються з метою формування та вдосконалення вмінь з технології прийняття управлінських рішень, організаційного проектування, аналізу управлінської ситуації, вибору стратегії, розробки тактичних та оперативних рішень. Протягом ділової гри студенти здійснюють різноманітні взаємодії: переговори, дискусії, публічні презентації матеріалів, запитання та відповіді тощо. Таким чином, створюються передумови щодо освоєння ефективного комунікативного досвіду та розвитку комунікативної компетентності.

Алгоритм підготовки та проведення рольової гри представлено на рис. 2.

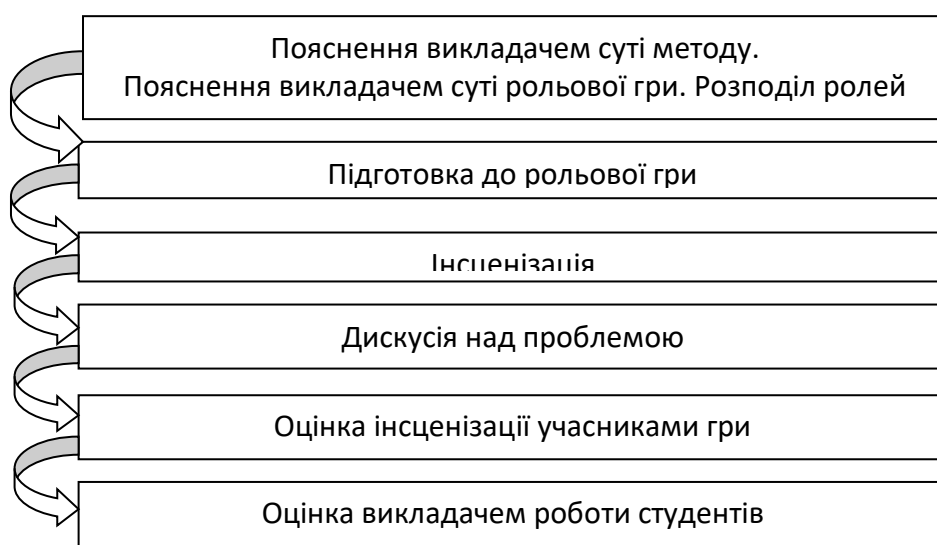


Рис. 2. Алгоритм опрацювання рольової гри

У навчальному курсі рольові ігри доцільно використовувати поряд з іншими інтерактивними методами навчання.

1. РОЗПОДІЛ БАЛІВ, ЯКІ ОТРИМУЮТЬ СТУДЕНТИ
Розподіл балів за окремими елементами змістових модулів та методи
поточного контролю успішності
навчальної роботи студентів
(форма підсумкового контролю – екзамен)

№ змістового модуля	Елементи змістового модуля	Кількість балів		Поточний контроль навчальної роботи студентів	
		мінімальна	максимальна	методи контролю	тиждень семестру
Модуль 1					
1.	Лекційний курс (18 тем лекцій)	1	15	письмова модульна контрольна робота	15
	Практичне заняття 1. Розроблення програми туристичної подорожі та технологічної документації по туру	0	3	оцінювання виконаних індивідуальних завдань, обговорення	1
	Практичне заняття 2. Організація збуту туристичного продукту: вибір каналів, форм та методів збуту турпродукту	0	2	обговорення, виступи з проектами системи збуту турпродукту фірми	2
	Практичне заняття 3. Формування програм перебування туристів та калькулювання їх вартості	1	5	обговорення, виступи з виконаним індивідуальним завданням	3
	Практичне заняття 4. Вибір системи транспортно-го забезпечення туристів по туру	0	2	оцінювання виконання завдання	4
	Практичне заняття 5. Пошук варіантів транспортування туристів за обраним маршрутом	0	2	оцінювання виконаних індивідуальних завдань, обговорення	4
	Практичне заняття 6. Розроблення програми подорожей туристичним потягом	1	5	оцінювання виконаних індивідуальних завдань, обговорення	5
	Практичне заняття 7. Розроблення програми круїзу та програми берегового обслуговування	0	2	оцінювання виконаних індивідуальних завдань, обговорення	6
	Практичне заняття 8. Розроблення паспорту автотранспортного маршруту подорожей	1	5	оцінювання виконаних індивідуальних завдань, обговорення	7

	Практичне заняття 9. Формування пакету документів для акредитації туроператора в посольствах/консульствах закордонних держав. Візові формальності країн світу	0	2	оцінювання виконаних індивідуальних завдань, обговорення	8
	Практичне заняття 10. Формування пам'ятки туриста (митні, валютні та медико-санітарні формальності) для подорожей закордон	0	2	оцінювання виконаних індивідуальних завдань, обговорення	9
	Практичне заняття 11. Оформлення страхових полісів туристів, страхування автотранспорту, багажу, медичного страхування, страхування від невиїзду та інших видів	0	2	оцінювання виконаних завдань, обговорення	10
	Практичне заняття 12. Оформлення пакету документів туристів для виїзду за кордон: індивідуальні та групові подорожі	0	2	оцінювання виконаних індивідуальних завдань, обговорення	11
	Практичне заняття 13. Оформлення листів бронювання, листів замовлень туристичних послуг, бронювання пакетних турів	0	2	оцінювання виконаних індивідуальних завдань, обговорення	12
	Практичне заняття 14. Документальне забезпечення організації туристичного обслуговування	0	2	оцінювання виконаних завдань, обговорення	13
	Практичне заняття 15. Порядок розгляду скарг, рекламаций та претензій туристів: практика туристичного бізнесу. Франкфуртська таблиця	0	2	оцінювання виконаних завдань, обговорення	14
	Практичне заняття 16. Правила забезпечення безпеки туристичних подорожей	1	5	оцінювання виконаних індивідуальних завдань, обговорення	15
	Всього	5	45	Залік диференційований	
Модуль 2					
2.	Лекційний курс (6 тем лекцій)	1	8	письмова контрольна робота	7

	Практичне заняття 17. Формування каталогу пропозицій туроператора на літній/зимовий сезони	1	2	оцінювання виконаних індивідуальних завдань, обговорення	1
	Практичне заняття 18. Проектування нового туристичного продукту туроператора	1	2	оцінювання виконаних індивідуальних завдань, обговорення	2
	Практичне заняття 19. Позиціонування турів і туристичних операторів	1	2	оцінювання виконаних індивідуальних завдань, обговорення	3
	Практичне заняття 20. Сформувати пакет доводорів туроператора з контрагентами, турагентами, туристами	1	2	оцінювання виконаних індивідуальних завдань, обговорення	4
	Практичне заняття 21. Ідентифікація постачальників туристичних послуг: вибір ділових партнерів туроператора, критерії, форми й умови співпраці	1	2	оцінювання виконаних індивідуальних завдань, обговорення	5
	Практичне заняття 22. Спроекувати програму ділової участі туристичного підприємства у виставково-ярмаркових заходах	1	2	оцінювання виконаних індивідуальних завдань, обговорення	6
	Всього	7	20		
Модуль 3.					
3.	Лекційний курс (6 тем лекцій)	1	8	письмова контрольна робота	15
	Практичне заняття 23. Спроекувати програму туристичної подорожі каскадного типу та визначити графік турів на сезон/рік	1	2	оцінювання виконаних індивідуальних завдань, обговорення	9
	Практичне заняття 24. Спроекувати каталог пропозицій туроператора на сезон/рік	1	2	оцінювання виконаних індивідуальних завдань, обговорення	10
	Практичне заняття 25. Особливості проектування продукту рецептивного туроперейтингу	1	2	оцінювання виконаних індивідуальних завдань, обговорення	11
	Практичне заняття 26. Особливості формування продукту ініціативного туроперейтингу	1	2	оцінювання виконаних індивідуальних завдань, обговорення	12

	Практичне заняття 27. Особливості формування продукту консолідованого туropolерейтингу	1	2	оцінювання виконаних індивідуальних завдань, обговорення	13
	Практичне заняття 28. Особливості організація пакетних турів туropolератором	1	2	оцінювання виконаних індивідуальних завдань, обговорення	14
	Всього	7	20		
	Разом за модулями	19	100		
	Екзамен письмовий	60	100		

8. Форми контролю

Основними формами організації навчання під час вивчення дисципліни „Туropolерейтинг” є лекції, практичні заняття, індивідуальна робота, самостійна робота студентів.

Відповідно до вище зазначених форм організації навчання формами контролю засвоєння програми є: самоконтроль, підготовка та презентація написання контрольних робіт, реферату, виконання індивідуальних практичних завдань та екзамен за період вивчення дисципліни.

Контрольні заходи, які проводяться в університеті визначають відповідність рівня набутих студентами знань, умінь та навичок вимогам нормативних документів щодо вищої освіти і забезпечують своєчасне коригування навчального процесу.

При вивченні навчальної дисципліни „Туropolерейтинг” використовуються такі види контролю: поточний, модульний, екзамен.

Вхідний контроль проводиться перед вивченням предмету з метою визначення рівня підготовки студентів з відповідних дисциплін, які формують базу для його опанування. Вхідний контроль проводиться на першому занятті по питаннях, які відповідають програмі попередньої дисципліни. Результати вхідного контролю враховують при коригуванні завдань для самостійної роботи студентів.

Поточний контроль проводиться викладачами у ході аудиторних занять. Основне завдання поточного контролю – перевірка рівня підготовки студентів за визначеною темою. Основна мета поточного контролю – забезпечення зворотного зв’язку між викладачами та студентами, управління навчальною мотивацією студентів. Інформація, одержана при поточному контролі, використовується як викладачем – для коригування методів і засобів навчання, - так і студентами – для планування самостійної роботи. Особливим видом поточного контролю є підсумковий контроль за змістовими модулями.

Поточний контроль може проводитися у формі усного опитування, письмового експрес-контролю, виступів студентів при обговоренні теоретичних питань, а також у формі комп’ютерного тестування.

Результати поточного контролю (поточна успішність) є основною інформацією для визначення підсумкової оцінки з дисципліни при рубіжному модульному контролі.

Модульний контроль – це контроль знань студентів після вивчення логічно завершеної частини навчальної програми дисципліни змістового модуля. Модульний контроль є необхідним елементом модульно-рейтингової технології навчального процесу. Частота проведення цього виду контролю визначається кількістю змістових модулів протягом навчального семестру.

Семестровий контроль з дисципліни „Туроперейтинг” проводиться відповідно до навчального плану у вигляді заліку в терміни, встановлені графіком навчального процесу та в обсязі навчального матеріалу, визначеного робочою програмою дисципліни згідно з **"Положенням про екзамени та заліки в Національному університеті біоресурсів і природокористування України"**.

У НУБіП України використовується рейтингова форма контролю після закінчення логічно завершеної частини лекційних та практичних занять (модуля) з певної дисципліни. Її результати враховуються під час виставлення підсумкової оцінки.

Рейтингове оцінювання знань студентів не скасовує традиційну систему оцінювання, а існує поряд із нею. Воно робить систему оцінювання більш гнучкою, об'єктивною і сприяє систематичній та активній самостійній роботі студентів протягом усього періоду навчання, забезпечує здорову конкуренцію між студентами у навчанні, сприяє виявленню і розвитку творчих здібностей студентів.

Форма проведення семестрового контролю є письмовий екзамен - при відповідях на теоретичні питання та тестуванні тощо), зміст і структура екзаменаційних білетів, критерії оцінювання визначаються рішенням кафедри та зазначаються у робочій програмі навчальної дисципліни „Туроперейтинг” й доводяться до відома студентів на першому занятті.

Залік – це вид підсумкового контролю, при якому засвоєння студентом навчального матеріалу з дисципліни оцінюється на підставі результатів поточного та рубіжного модульного контролю.

Екзамен – це вид підсумкового контролю, при якому засвоєння студентом навчального матеріалу з дисципліни оцінюється на підставі результатів поточного модульного контролю та підсумкової атестації. За рівнем виділяють такі види контролю: самоконтроль, кафедральний, факультетський, ректорський та міністерський.

Самоконтроль при вивченні дисципліни «Туроперейтинг» призначений для самооцінки студентами якості засвоєння навчального матеріалу. З цією метою у робочій програмі навчальної дисципліни передбачаються питання для самоконтролю.

11. Рекомендована література

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

Законодавчі, нормативні документи:

1. Візовий Кодекс ЄС: за станом на 5 квітня 2011 р. [Електронний ресурс] – URL: <http://eu.prostir.ua/library/240218.html>. – Назва з екрана.
2. Господарський Кодекс України: за станом на 17.06.2014р. // Відомості Верховної Ради України (ВВР) [Електронний ресурс]. – Офіц. вид. – К.: 2003, ВВР, 2014, № 34. – URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws>.
3. Договор между Королевством Нидерландов, Королевством Бельгии, Федеративной Республикой Германия, Французской Республикой и Великим Герцогством Люксембург о поэтапной отмене контроля на общих границах (Шенгенское соглашение) (Шенген, 14 июня 1985 года) [Електронний ресурс]. – URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws> – Назва з екрана.
4. ДСТУ 4527:2006 „Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Терміни та визначення” [Електронний ресурс]. – URL: <http://document.ua/poslugi-turistichni.-zasobi-rozmishennja.-termini-ta-viznach-std2779.html>
5. Ліцензійні умови провадження туроператорської діяльності / Постанова Кабінету Міністрів України від 11 листопада 2015 р. № 991 (Офіційний вісник України, 2015 р., № 97, ст. 3319).
6. Про внесення змін до Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності [Електронний ресурс] / Постанова Кабінету Міністрів України від 22 травня 2019 р. № 420. – URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws>
7. Митний кодекс України / (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2012, № 44-45, № 46-47, № 48, ст.552 [Електронний ресурс]. – URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show>
8. Податковий кодекс України: за станом на 02.09.2014р. / Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2011, № 13-14, № 15-16, № 17, ст.112) [Електронний ресурс]. – URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2755-17>.
9. Порядок організації перевезень пасажирів та багажу автомобільним транспортом: Наказ Міністерства інфраструктури України 15.07.2013 № 480 [Електронний ресурс]. – URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z1282-13>.
10. Про захист прав споживачів: Закон України (за станом на 1.12.2005 р), ВВР, 2014, N 44, ст.2040 [Електронний ресурс]. – URL: <http://zakon.rada.gov.ua>.
11. Про туризм: Закон України (в редакції Закону N 1282-IV ([1282-15](#)) від 19.11.2003) / ВВР, 2004, N 13, ст.180 [Електронний ресурс]. – URL: <http://zakon4.rada.gov.ua>.
12. Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців: Закон України (за станом на 02.09.2014), ВВР, 2014, N 44, ст.2040 [Електронний ресурс]. – URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/755-15>.
13. Про схвалення Стратегії розвитку туризму і курортів / Схвалено розпорядженням Кабінету Міністрів України від 6 серпня 2008 р. N 1088-р. [Електронний ресурс]. – URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show>.

14. Про правовий статус іноземців та осіб без громадянства: Закон України (за станом на 19.06.2014 р.)/ Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2012, N 19-20, ст. 179 [Електронний ресурс]. – URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/3773-17>.
15. Про порядок виїзду з України і в'їзду в Україну громадян України: Закон України (за станом на 05.11.2013 р.)/ Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1994, N 18, ст.101 [Електронний ресурс]. – URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/3857-12>.
16. Про страхування: Закон України (за станом на 04.07.2014 р.)/ Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1996, N 18, ст. 78 [Електронний ресурс]. – URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/85>.
17. Про обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів: Закон України (за станом на 16.10.2012 р.) / Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2005, N 1, ст. 1 [Електронний ресурс]. – URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1961-15>.
18. Про затвердження Правил перетинання державного кордону громадянами України: Постанова КМУ від 27 січня 1995 р. № 57 (за станом на 16.10.2014 р.) [Електронний ресурс]. – URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show>.
19. ДСТУ EN 15565:2016 Туристичні послуги. Вимоги до професійної підготовки та кваліфікаційних програм для гідів (EN 15565:2008, IDT);
20. ДСТУ EN 13809:2018 Послуги туристичні. Туристичні агенції та туристичні оператори. Терміни та визначення (EN 13809:2003, IDT)
21. Угода між Україною та Європейським Союзом про внесення змін до Угоди між Україною та Європейським Співтовариством про спрощення оформлення віз / [Електронний ресурс]. – URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_b15
22. Угода між Україною та Європейським Співтовариством про спрощення оформлення віз / [Електронний ресурс]. – URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_850

Основна література:

1. Бабарицька В.К. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення турпродукту: навч. посібник. / В.К. Бабарицька, О.Ю. Малиновська. – К.: Альтпрес, 2004 – 288с.
2. Туроперейтинг: навч. посібник /за ред. д.е.н., проф. В.Я. Брича. – К.: Кондор - Видавництво, 2014. – 276 с.
3. Ведмідь Н.І., Михайліченко Г.І. Курортний туроперейтинг: опорний конспект лекцій. – К.: КНТЕУ, 2016. – 202 с.
4. Любіцева О.О. Туризмознавство: вступ до фаху: підручник / О.О. Любіцева, В.К. Бабарицька. – К.: Видавничо-поліграфічний центр «Київський університет», 2008. – 335 с.
5. Любіцева О.О. Ринок туристичних послуг: геопросторові аспекти. – 3-є вид., перероб. та доп.: навч.посібник. – К.: Альтерпрес, 2005. – 436 с.
6. Мальська М.П. Міжнародний туризм і сфера послуг: підручник / М.П. Мальська, Н.В. Антонюк, Н.М. Ганич. – К.: Знання, 2008. – 661 с.

7. Михайліченко Г.І. Туроперейтинг: підручник. – КНТЕУ, 2018 рік. – 342 с.
8. Михайліченко Г.І. Організація туристичних подорожей: навч. посібник / Г.І. Михайліченко, А.Ю. Єременко – К.: КНТЕУ, 2011. – 392 с.
9. Михайліченко Г.І. Організація туристичних подорожей: опорний конспект лекцій / Г.І. Михайліченко. – К.: КНТЕУ, 2017. – 192 с.
10. Організація туризму: підручник / І.М. Писаревський, С.О. Погасій, М.М. Покоloodна та ін.; за заг. редакцією І.М. Писаревського. – Х: ХНАМГ, 2008. – 541с.
11. Писаревський І.М. Планування та організація туристських маршрутів: підручник / І.М.Писаревський, М.В. Тонкошкур. – Х: ХНАМГ, 2011. – 304 с.
12. Сокол Т.Г. Основи туристичної діяльності: Підручник.- К.: Грамота, 2006.- 263 с.
13. Холловей Дж. К. Туристический бизнес: пер. с 7-го англ.изд. / Дж.К. Холловей, Н.Тейлор. – К.: Знання, 2007. – 798 с.

Додаткові джерела:

14. Михайліченко Г.І. Інноваційний розвиток туризму: монографія. – КНТЕУ, 2013р.– 608с.
15. Стратегічний розвиток туристичного бізнесу: монографія / Т.І. Ткаченко, М.Г. Бойко, С.В. Мельниченко, Г.І. Михайліченко, Н.І. Ведмідь [та ін.] ; за заг. ред. А.А. Мазаракі. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. – 595 с.
16. Туристські дестинації (теорія управління, бренд): монографія / Т.І. Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.Г. Бойко, Г.І. Михайліченко, Н.І. Ведмідь [та ін.] ; за заг. ред. А.А. Мазаракі. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2013. – 347 с.
17. Туризм в системі пріоритетів регіонального розвитку: монографія / За заг. ред. В.В. Александрова, - Х.: ХНУ ім. В.Н. Каразіна, 2010. – 268 с.
18. Туристичний імідж регіону: монографія / за заг. редакцією А.Ю. Парфіненко. – Х.: ХНУ ім. В.Н. Каразіна, 2011. – 312 с.

Інтернет-джерела

19. www.world-tourism.org – офіційний сайт Всесвітньої туристичної організації.
20. www.tourism.gov.ua / www.dtau.gov.ua - сайт про туристичну політику України.
21. www.tourlib.net – туристична бібліотека статей, публікацій, методичних розробок, електронних видань, тощо.
22. www.ukrstat.gov.ua/ukr/themes/21/metod_372.pdf - методологічні положення зі статистики туризму - [Ukrstat ...](http://www.ukrstat.gov.ua/)
23. <http://www.ukraine.online.com.ua> – сайт про потенціал та ресурси національного туризму
24. <http://www.tour.com.ua> – інформаційний сайт про туристичні дестинації України.
25. <http://sfs.gov.ua/mk/> - офіційний сайт Державної фіскальної служби України.
26. <http://www.tau.org.ua/> - офіційний сайт Туристичної асоціації України.
27. <http://www.altu.com.ua/> - офіційний сайт Асоціації лідерів турбізнесу України.