

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

**ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ**

**Робоча програма
навчальної дисципліни
"ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИЗМУ:
ТУРОПЕРЕЙТИНГ"**

**для студентів напрямку підготовки
6.140103 "Туризм"
усіх форм навчання**

Харків. Вид. ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2014

Затверджено на засіданні кафедри туризму.
Протокол № 8 від 27.01.2014 р.

Укладач Лола Ю. Ю.

P58 Робоча програма навчальної дисципліни "Організація туризму: туropolерейтинг" для студентів напряму підготовки 6.140103 "Туризм" усіх форм навчання / укл. Ю. Ю. Лола. – Х. : Вид. ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2014. – 47 с. (Укр. мов.)

Подано тематичний план навчальної дисципліни та її зміст за тематичними модулями й темами. Вміщено плани лекцій, практичних та семінарських занять, матеріали для закріплення знань (самостійну роботу, контрольні запитання), методичні рекомендації щодо оцінювання знань студентів, компетентності, якими повинен володіти студент після вивчення дисципліни.

Рекомендовано для студентів напряму підготовки 6.140103 "Туризм".

Вступ

Розвиток туризму в країні залежить від наявності туристичних ресурсів та здатності їх ефективного використання, що потребує розбудови інфраструктури та затвердження державних програм розвитку туризму. Це безпосередньо впливає на кількісно-якісні характеристики роботи туристичних підприємств, які забезпечують обслуговування туристів під час перебування їх в країні відпочинку. Організацією відпочинку займаються туроператорські та турагентські фірми, основне завдання яких виявити потреби потенційних туристів, підібрати їм відповідні пропозиції, забезпечити документальне оформлення турів та повну інформаційну підтримку. Для успішного виконання цих завдань фахівці з туризму повинні мати певні фахові та особистісні компетентності, формування яких передбачено під час засвоєння курсу. Навчальна дисципліна "Організація туризму: туроперейтинг" є нормативною навчальною дисципліною, яка вивчається згідно з навчальним планом підготовки фахівців освітньо-кваліфікаційного рівня "бакалавр" напряму підготовки 6.140103 "Туризм" для всіх форм навчання.

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів, відповідних ECTS – 3		Нормативна	
Модулів – 2	Напрямок підготовки: 6.140103 "Туризм"	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 2		4-й	4 -й
Загальна кількість годин – 108 (денна форма), 216 (заочна форма)		Семестр	
		7-й	7, 8 -й
		Лекції	
	Освітньо-кваліфікаційний рівень: бакалавр	16 год	20 год
		Практичні, семінарські	
		16 год	16 год
		Лабораторні	
		2 год	–
		Самостійна робота	
		74 год	180 год
		у тому числі індивідуальні завдання: – 50 год	
		Вид контролю: екзамен	

Примітка.

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

для денної форми навчання – 68,5 %,
для заочної форми навчання – 17 %.

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Розвиток туризму в Україні як соціально-економічного явища значною мірою визначається попитом та пропозицією на ринку туристичних послуг, на який певною мірою впливає діяльність туроператорських та турагентських фірм, їх здатність створювати привабливий туристичний продукт та вміння успішно просувати його на ринку туристичних послуг. Тому навчальна дисципліна "Організація туризму: туроперейтинг" охоплює технологію створення та просування туристського продукту, організацію господарської діяльності туроператорів і турагентів, їх взаємодію та співпрацю із закладами розміщення та харчування, а також технологію проектування рекреаційного комплексу.

Метою вивчення дисципліни є формування системи теоретичних знань та прикладних вмінь і навичок щодо методологічного апарату технології туроперейтингу для вирішення конкретних економічних завдань, що виникають у сфері туристської індустрії при розробці або просуванні нового тур продукту, заснуванні власного туристичного бізнесу, управлінні туристичними підприємствами або використанні послуг, що вони надають.

Об'єктом дисципліни є форми та закономірності розвитку підприємств туристичної індустрії.

Предметом дисципліни є організація та технологія діяльності туроператорів, турагентів та їх об'єднань.

Завданням туроперейтингу як науки є виявлення економічних, соціальних, психологічних, організаційних та управлінських закономірностей з метою визначення і використання на практиці більш ефективних способів та методів підвищення задоволеності туристів від споживання турпродукту.

Туроперейтинг нерозривно зв'язаний з іншими науками та взаємодіє з ними на різних ієрархічних рівнях управління суспільством та суспільним виробництвом. Вона об'єднує природознавство, географію, психологію, рекреалогію, соціологію, економіку, політику та управління, що потребує від студентів широкої області загальноосвітніх та спеціально-економічних знань.

Необхідним елементом успішного засвоєння навчального матеріалу дисципліни є самостійна робота студентів з економічною літературою та нормативно-правовими актами.

Знання з туроперейтингу необхідні спеціалісту для оцінки ситуації на ринку туристських послуг, створення та грамотного ведення власної справи у сфері туристичної діяльності, планування та проектування турів та розрахунку їх вартості.

Необхідна навчальна база перед початком вивчення дисципліни: з метою найкращого засвоєння матеріалу студенти повинні до початку вивчення даної навчальної дисципліни опанувати знаннями і навичками в галузі основ туризму, діяльності туристичних організацій та загальної теорії й практики економіки туризму, географії, а також економічної теорії, менеджменту, маркетингу.

У результаті вивчення дисципліни студенту необхідно:

знати:

сутність категорій "туроперейтинг", "туристичний продукт", "туристичний пакет", "туристична організація", "туристична індустрія";

сутність туроператорської діяльності;

основні технологічні процеси туристської діяльності: виробництво, реалізація, споживання туристських послуг;

технології та організація туристичних подорожей;

особливості страхування в туризмі;

оформлення різних видів туристичних документів;

технології оформлення, ведення обліку та зберігання туристичної документації;

порядок оформлення виїзду українських громадян за кордон;

визначення прав і обов'язків туристів, умов забезпечення й виконання претензійної роботи в туризмі;

параметрів створення турпродукту підприємства, форм аквізиції туристичної активності;
умов бронювання туристичного обслуговування;
організації обліку і контролю надання послуг, оформлення туристичної звітності;
визначення та забезпечення безпеки туристичних подорожей.
характерні риси автоматизації туристичної діяльності.

Для набуття професійно-дисциплінарних компетентностей студенту необхідно:

вміти:

визначати параметри туристичних потоків;
проводити аналіз основних напрямів руху туристів;
застосовувати графо-аналітичні моделі програм туристичного обслуговування;
вести діяльність туристичних підприємств у відповідності до нормативно-правової бази;
розробляти програми туристичного обслуговування;
бронювати послуги за допомогою різних засобів комунікації та оформляти листи підтвердження про бронювання;
оформлювати проїзні документи туристів;
виконувати необхідні формальності туристичної діяльності;
організовувати взаємодію з туроператорами, консолідаторами рейсів та турів, рецептивними та ініціативними туроператорами;
визначати ціни та розробляти систему знижок на туристичні продукти;
застосовувати нові форми та методи обслуговування в туризмі;
розробляти та обґрунтовувати основні напрями удосконалення та підвищення ефективності організації роботи тур фірми.

У процесі викладання навчальної дисципліни основна увага приділяється оволодінню студентами професійними компетентностями, що наведені в табл. 2.1.

**Професійні компетентності, які отримують студенти після вивчення
навчальної дисципліни**

Код компетентності	Назва компетентності	Складові компетентності
ПП 1.2.1	здатність до організації процесу обслуговування туристів в процесі споживання туристичного продукту	здатність до аналізу та співставлення інформації щодо туризму як економічного напрямку діяльності (у тому числі стосовно туроперейтингу)
		здатність надавати послуги з бронювання туристичних послуг
		здатність організовувати процес екскурсійного обслуговування
		здатність організовувати комплекс заходів за різними видами транспорту
		здатність надавати вичерпну інформації потенційним та існуючим туристам
ПП 1.2.2	здатність до моделювання туристичної діяльності	здатність до встановлення взаємодії між всіма учасниками туристичного ринку
		здатність до оцінювання нормативно-правової основи взаємодії суб'єктів туристичного ринку
		здатність організовувати процес створення та розвитку агентської мережі;
		здатність до сприйняття та впровадження сучасних напрямів удосконалення діяльності туристичних фірм
ПП 1.2.3	здатність до формування та просування пакетних та індивідуальних турів, а також програм туристичного обслуговування з використанням ресурсного потенціалу дестинації (регіону, району, країни)	здатність до визначення потреб туристичного ринку та формування комплексу відповідних послуг;
		здатність скласти, оформлювати та оперувати туристичною документацією при формуванні та реалізації туристичного продукту
		здатність розробляти програми туристичного обслуговування з врахуванням мети подорожей, типу клієнтів та наявних туристичних атракцій
		здатність до розрахунку вартості туру та встановлення ціни
		здатність до організації просування та продажу турів

3. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Туроперейтинг та проектування туристичних продуктів

Тема 1. Сутність та види туроператорської діяльності

Характеристика основних понять як об'єктів вивчення дисципліни.

Етапи розвитку туроперейтингу. Поняття "туроперейтинг" та види діяльності туроператора. Основні функції туроператорської діяльності.

Класифікація та види туроператорів. Основні типи туроператорів. Оператори масового ринку. Оператори, що спеціалізуються на певному сегменті ринку. Туризм спеціального інтересу і певного місця призначення. Організація турів для внутрішнього туризму. Виїзні (ініціативні) туроператори. Рецептні туроператори.

Основні функції туроператорів. Зовнішні та внутрішні фактори туроперейтингу. Оцінка їх впливу на ведення господарської діяльності.

Структура туристичного ринку. Суб'єкти ринку виробника, їх класифікація та характеристика. Прояв глобалізаційних процесів в індустрії туризму.

Тема 2. Туроперейтинг та агентський бізнес в туризмі

Нормативно-правові вимоги організації туроператорського та турагентського бізнесу. Вимоги щодо ліцензування туроператорської діяльності. Регуляторні вимоги щодо організації туроператорського та турагентського бізнесу. Типова організаційна структура туроператора: взаємозв'язок роботи і підрозділів. Характер контрактних стосунків між туроператором і турагентством. Контрагентська мережа і основні умови агентських угод.

Види та форми агентської роботи. Класифікація турагентів. Основні функції турагентів. Роздрібні й оптові туристичні фірми і їх місце в структурі каналів збуту. Роль турагентств в турбізнесі.

Агентські мережі. Власні бюро продажів туроператора та їх головні функції. Види ринкових каналів просування туристичного продукту. Формування збутової мережі туроператорів. Формування збутової мережі. Види та форми інтеграції на ринку туристичних послуг.

Тема 3. Технологія створення туристичного продукту, формування його асортименту та вартості

Зміст робіт з туристичного проектування. Асортимент послуг туроператорів. Диференціація пропозицій туроператора.

Етапи розробки туру. Вибір географії подорожей та сегментування на різних туристичних ринках. Мотивація подорожей та формування пакетів послуг. Графо-аналітичні моделі програм обслуговування.

Позиціонування турів та туроператорів на конкурентному ринку. Визначення портрету споживача й потреб туристів.

Стадії планування туристичного пакету. Договірний план та переговори з постачальниками послуг. Узгодження плану туристичного обслуговування з постачальниками. Типова тимчасова шкала туроперейтингової програми. Принципи вибору місць прийому. Послідовність робіт стосовно вибору постачальників послуг (контрагентів). Ухвалення рішення про місце призначення, засоби розміщення, тривалість туру.

Рекомендована структура туристичного продукту для кожного з видів туристичного ринку. Перелік технологічної документації при формуванні турів. Калькулювання вартості туру.

Тема 4. Формування програм туристичного обслуговування

Характеристика термінів: "програмне обслуговування в туризмі", "програма перебування туристів". Елементи програми туристичного обслуговування. Фактори, які впливають на структуру туру та комплектацію програм перебування туристів. Види програмних заходів та їх характеристика. Алгоритм розроблення програми обслуговування. Програма туристичного обслуговування. Правила розробки програм перебування туристів. Технологічні документи і правила їх оформлення.

Визначення програмного туризму. Програмний туризм та особливості формування пакетних турів. Види програм обслуговування: рекреаційна, курортна, пізнавальна, спортивна, освітня, ділова та інші. Принципи формування туристсько-екскурсійних програм обслуговування. Цілі програмного туризму з точки зору: туристичного менеджменту, туристичного маркетингу, технології обслуговування туристів, мети подорожі і типології туристів.

Шкала потреб клієнтів та формування психологічного портрету потенційних туристів. Основні фактори, що впливають на поведінку покупців.

Тема 5. Просування та продаж турів

Канали просування і реалізації турпродукту. Форми організації збуту туристського продукту. Схеми реалізації та просування туристичного продукту. Методи збуту туристичного продукту. Тлумачення терміну "аквізитор". Джерела аквізиції туристів

Стратегії встановлення цін на туристичні пакети. Перелік робіт із створення туристичної пропозиції фірми.

Етапи реалізації туристичного продукту фірми. Документообіг між туристом, турагентом та туроператором при здійсненні продажу туру. Бонусні програми туроператорів. Система комісійних як основа взаємин між турагентом і туроператором.

Форми та стилі обслуговування клієнтів. Культура обслуговування та основні правила прийому клієнтів. Формування комунікаційних навичок менеджера з продажів туристичної фірми у спілкуванні з клієнтами. Нівелювання комунікативних бар'єрів. Формування банку даних постійних клієнтів туристичної фірми. Професійна етика та культура обслуговування клієнтів.

Змістовий модуль 2. Практичний туроперейтинг

Тема 6. Рецептивний та ініціативний туроперейтинг

Поняття та зміст рецептивного туроперейтингу. Ресурси рецептивного туроперейтингу. Туристичні ресурси рецептивного туроперейтингу в Україні. Туристичні центри та дестинації рецептивного туроперейтингу. Види туризму рецептивного українського туроперейтингу.

Формування взаємовідносин з продуцентами (підприємствами-виробниками) туристичних послуг. Форми співпраці рецептивних туроператорів з продуцентами туристичних послуг.

Формування каталогу пропозицій рецептивного туроператора. Особливості формування програм прийому та організації відпочинку

іноземних туристів. Особливості організації та надання додаткових послуг рецептивних туроператорів.

Оцінка туристичного ринку країни-партнера. Етапи дослідження: 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 найбільш популярна форма продажу турпродукту. Формування каталогу пропозицій інклюзив та пекідж-турів, турів-каскадів. Формування каталогу пропозицій ініціативного туроператора. Розподіл робіт між службами та підрозділами туроператора в процесі обслуговування та надання туристичних послуг.

Тема 7. Консолідований туроперейтинг

Організація співпраці між туроператорами. Світовий ринок туроператорів консолідаторів: стан та перспективи розвитку. Міжнародний туроперейтинг. Робота міжнародного туроператора з організації пакетних пропозицій та індивідуальних турів.

Умови роботи та організації консолідаторського бізнесу. Формування розгалуженої (інтегрованої) структури збуту послуг консолідатора. Особливості формування технологічних етапів (стадій) туристичного обслуговування консолідаторів.

Формування догоровного плану туру. Безвідзивний та відзивний комітмент. Бронювання та блокування місць в готелях і на транспорті. Умови отримання блоків місць в підприємствах туріндустрії. Сутність комітменту. Договірне забезпечення та форми співпраці консолідаторів з туроператорами та турагентами.

Тема 8. Організація туристичних подорожей туроператором

Особливості оформлення міжнародних договорів (контрактів) між туроператорами та представниками-рецепціоністами (транспортним

підприємством, закладами готельного господарства). Типова форма (зміст) договору (угоди) про співробітництво. Особливості договору чартеру (фрахту). Робота чартерного відділу. М'який та твердий блок. Права та обов'язки сторін, обмеження та права туроператора.

Процес бронювання послуг транспортних, екскурсійних підприємств. Наземне обслуговування. Процедура бронювання пакетних турів. Правила оформлення замовлень на комплексне туристичне обслуговування. Процеси замовлення послуг підприємств ресторанного господарства та узгодження меню.

Основні види автоматизованих систем бронювання та резервування в туризмі. Порядок бронювання через мережу Internet. Підтвердження факту купівлі-продажу та форми оплати замовлених послуг.

Особливості доступу, пошуку, підбору та реалізації пакетних турів на основі агентського договору. Своєчасна та несвоєчасна ануляція туристичних послуг. Правила dead-line. Компенсація та штрафні санкції в разі несвоєчасної ануляції. Види та форми розрахунків за туристичне обслуговування.

Суть і значення якості туристських послуг. Споживчі властивості і споживчі параметри туристських послуг. Критерії оцінки та оцінювання якості послуг. Параметри оцінювання відповідності замовлених і наданих турпослуг. Експертна оцінка оптимального обслуговування туристів під час подорожі.

4. Структура навчальної дисципліни

При вивченні навчальної дисципліни студент має ознайомитися з програмою дисципліни, з її структурою, змістом та обсягом кожного з її навчальних модулів, формами та методами навчання, а також з усіма видами контролю та методикою оцінювання сформованих професійних компетентностей.

Вивчення студентом навчальної дисципліни відбувається шляхом послідовного і ґрунтовного опрацювання навчальних модулів. Навчальний модуль – це окремий, відносно самостійний блок дисципліни, який логічно об'єднує кілька навчальних елементів дисципліни за змістом та взаємо-

зв'язками. Тематичний план даної навчальної дисципліни складається з двох змістовних модулів.

Навчальний процес здійснюється в таких формах: лекційні, семінарські та практичні заняття, самостійна робота студента. Структура залікового кредиту навчальної дисципліни наведена в табл. 4.1.

Таблиця 4.1

Структура залікового кредиту навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин													
	денна форма							заочна форма						
	усього	у тому числі						у тому числі						
		лекційні	практичні, семінарські	лабораторні	проведення	підсумкового контролю виконання	Самостійна робота	усього	лекційні	практичні	лабораторні	проведення	підсумкового контролю виконання	самостійна робота
2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Змістовий модуль 1. Туроперейтинг та проектування туристичних продуктів														
Тема 1. Сутність та види туроператорської діяльності	12	2	2	-	-	5	20	2	2	-	-	-	-	16
Тема 2. Туроперейтинг та агентський бізнес в туризмі	12	2	2	-	-	7	24	2	2	-	-	-	-	20
Тема 3. Технологія створення туристичного продукту, формування його асортименту та вартості	13	2	2	-	-	7	28	4	2	-	-	-	-	22
Тема 4. Формування програм туристичного обслуговування	11	2	2	-	-	8	24	2	2	-	-	-	-	20

Закінчення табл. 4.1

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Тема 5. Просування та продаж турів	14	2	2	2	–	–	9	26	4	2		–	–	20
Разом за змістовим модулем 1	62	10	10	2	–	–	36	122	14	10		–	–	98
Змістовий модуль 2. Практичний туроперейтинг														
Тема 6. Рецептивний та ініціативний туроперейтинг	12	2	2	–	–		7	18	2	2	–	–		14
Тема 7. Консолідований туроперейтинг	12	2	2	–	–		7	18	2	2	–	–		14
Тема 8. Організація туристичних подорожей туроператором	11	2	2	–	–		11	32	2	2	–	–	14	14
Разом за змістовим модулем 2	35	6	6		–	–	25	68	6	6		–	–	42
<i>Підготовка до екзамену</i>	7	–	–	–	–	–	9	22	–	–	–	–	–	22
<i>Передекзаменаційні консультації</i>	2	–	–	–	2	–	–	2	–	–	–	2	–	–
<i>Екзамен</i>	2	–	–	–	2	–	–	2	–	–	–	2	14	–
Усього годин за модулем	108	16	16	2	4		70	216	20	16		4		176

5. Теми та плани семінарських занять

Семінарське заняття – форма навчального заняття, за якої викладач організовує дискусію навколо попередньо визначених тем, до яких студенти готують тези виступів. На кожному семінарському занятті викладач оцінює підготовлені студентами доповіді та презентації з окреслених питань, їх виступи, активність у дискусії, вміння формулювати і відстоювати свою позицію тощо. Підсумкові бали за кожне семінарське заняття виставляються у відповідний журнал. Отримані студентом бали за окремі семінарські занят-

тя враховуються в процесі накопичення підсумкових балів з даної навчальної дисципліни. План проведення семінарських занять наведено в табл. 5.1.

Таблиця 5.1

План проведення семінарських занять

Назва теми	Перелік роботи (опрацьованих питань)	Кількість годин	Література
1	2	3	4
Змістовий модуль 1. Туроперейтинг та проектування туристичних продуктів			
Тема 1. Сутність та види туроператорської діяльності	1. Сутність туроперейтингу, його основні види	1	Основна: [1 – 6; 12]. Додаткова: [25; 26; 33; 28]
Тема 2. Туроперейтинг та агентський бізнес в туризмі	1. Ділова гра "Моделювання діяльності туроператорів та турагентів"	1	Основна: [1 – 6; 11; 14]. Додаткова: [15; 28; 33]
Тема 3. Технологія створення туристичного продукту, формування його асортименту та вартості	1. Сегментація потенційних туристів. 2. Ситуаційні завдання стосовно підбору виїзних та внутрішніх турів для туристів різної вікової категорії. 3. Характеристика діяльності найбільш відомих туроператорів	1	Основна: [2 – 6; 8; 10; 13; 14]. Додаткова: [21; 23 – 25; 29; 33; 35; 36; 38]
Тема 4. Формування програм туристичного	1. Семінар-дискусія з питання "Типові програми, що характерні для різних видів туризму" 2. Завдання "Розробка креативних екскурсій по Харківській області"	2	Основна: [2 – 5; 13]. Додаткова: [23]
Тема 5. Просування та продаж турів	Процес продажу турпослуг клієнтам; Тренінгові вправи "Особисті продажі турів" Кейс-метод: моделювання дій турагента, якщо до нього звернувся клієнт з проханням підібрати йому тур	2	Основна: [2 – 5; 10; 11]. Додаткова: [21; 24; 27 – 29; 33; 35; 36; 38]
Змістовий модуль 2. Практичний туроперейтинг			
Тема 6. Рецептний та ініціативний туроперейтинг	1. Характеристика діяльності найбільш відомих рецептних туроператорів. 2. Аналіз методів стимулювання збуту тур послуг	2	Основна: [3 – 6]. Додаткова: [16; 31; 32; 34]

1	2	3	4
Тема 7. Консолідований туроперейтинг	1. Семінарське заняття "Особливості діяльності найбільш відомих туроператорів- консолідаторів"	2	Основна: [3 – 6]. Додаткова: [15; 16; 31; 32]
Тема 8. Організація туристичних подорожей туроператором	1. Практичне завдання "Розробка власної подорожі для визначеного контингенту туристів". 2. Розрахункові задачі стосовно визначення розміру штрафних санкцій при несвоєчасній ануляції замовлень	1	Основна: [2 – 5]. Додаткова: [16; 30 – 32; 34; 37; 38]
Усього		12	

6. Теми практичних занять

Практичне заняття – форма навчального заняття, за якої викладач організовує детальний розгляд окремих теоретичних положень навчальної дисципліни і формує вміння та навички їх практичного застосування шляхом індивідуального виконання студентом сформульованих завдань. Проведення таких занять ґрунтується на попередньо підготовленому методичному матеріалі – тестах для виявлення ступеня оволодіння необхідними теоретичними положеннями, наборі завдань різного рівня складності для розв'язування їх на занятті. Воно включає проведення попереднього контролю знань, вмінь і навичок студентів, постановку загальної проблеми викладачем та її обговорення за участю студентів, розв'язування завдань із їх обговоренням, розв'язування контрольних завдань, їх перевірку, оцінювання. План проведення практичних занять наведено в табл. 6.1.

Таблиця 6.1

План проведення практичних занять

Назва теми	Перелік практичної роботи (опрацьованих питань)	Кількість годин	Література
1	2	3	4
Змістовий модуль 1. Туроперейтинг та проектування туристичних продуктів			
Тема 1. Сутність та види туроператорської діяльності	Практичне завдання "Аналіз діяльності туроператорів та турагенств на ринку України та Харківського регіону на основі статистичних даних"	1	Основна: [1 – 6; 12]. Додаткова: [25; 26; 28; 33]

1	2	3	4
Тема 2. Туроперейтинг та агентський бізнес в туризмі	Практична робота: "Аналіз діяльності турагенства на основі даних статистичної звітності 1-Тур". Аналіз туроператорів, що діють на українському ринку, за їх видами та напрямками діяльності	1	Основна: [1 – 6; 11; 14]. Додаткова: [15; 28; 33]
Тема 3. Технологія створення туристичного продукту, формування його асортименту та вартості	Практичне завдання "Розробка туру по Харківській області або по Україні для визначеного контингенту туристів". Розрахункові задачі стосовно визначення розміру комісійної винагороди тур агента	1	Основна: [2 – 6; 8; 10; 13; 14]. Додаткова: [21; 23 – 25; 29; 33; 35; 36; 38]
Змістовий модуль 2. Практичний туроперейтинг			
Тема 8. Організація туристичних подорожей туроператором	Практичне завдання "Розробка власної подорожі для визначеного контингенту туристів". Розрахункові задачі стосовно визначення розміру штрафних санкцій при несвоєчасній ануляції замовлень.	1	Основна: [2 – 5]. Додаткова: [16; 31; 32; 34]
Усього		4	

7. Теми лабораторних занять

Лабораторне заняття – форма навчального заняття, за якої студент під керівництвом викладача особисто проводить імітаційні експерименти чи досліди з метою практичного підтвердження окремих теоретичних положень навчальної дисципліни. У ході лабораторних робіт студент набуває професійних компетентностей та практичних навичок роботи з комп'ютерним обладнанням відповідними програмними продуктами. За результатами виконання завдання на лабораторному занятті студенти оформляють індивідуальні звіти про його виконання та захищають ці звіти перед викладачем (табл. 7.1).

Перелік тем лабораторних занять

Назва теми	Програмні питання	Кількість годин	Література
Змістовий модуль 1. Туроперейтинг та проектування туристичних продуктів			
Тема 5. Просування та продаж турів	<i>Завдання 5.</i> Пошук турів за заданими характеристиками	2	Основна: [2 – 5; 10; 11]. Додаткова: [25; 27 – 29; 33; 35; 36; 38]
Усього		2	

8. Самостійна робота студентів

Для опанування матеріалу даної навчальної дисципліни, окрім лекцій, практичних (семінарських) занять, тобто аудиторної роботи, значну увагу необхідно приділяти самостійній роботі.

Самостійна робота студента (СРС) – це форма організації навчального процесу, за якої заплановані завдання виконуються студентом самостійно під методичним керівництвом викладача.

Мета СРС – засвоєння в повному обсязі навчальної програми та формування у студентів загальних і професійних компетентностей, які відіграють суттєву роль у становленні майбутнього фахівця вищого рівня кваліфікації. Навчальний час, відведений для самостійної роботи студентів денної форми навчання, визначається навчальним планом і становить 68,5 % (74 години) від загального обсягу навчального часу на вивчення дисципліни (108 годин). СРС включає: опрацювання лекційного матеріалу; опрацювання та вивчення рекомендованої літератури, основних термінів та понять за темами дисципліни; підготовку до практичних, семінарських, лабораторних занять; підготовку до виступу на семінарських заняттях; поглиблене опрацювання окремих лекційних тем або питань; виконання індивідуальних завдань (вирішення розрахункових індивідуальних та комплексних завдань) за вивченою темою; написання есе за заданою проблематикою; пошук (підбір) та огляд літературних джерел за заданою проблематикою дисципліни; аналітичний розгляд наукових публікацій; контрольну перевірку студентами особистих знань за запитаннями для

самодіагностики; підготовку до контрольних робіт та інших форм поточного контролю; підготовку до модульного контролю (колоквіуму); систематизацію вивченого матеріалу з метою підготовки до семестрового екзамену.

Необхідним елементом успішного засвоєння матеріалу навчальної дисципліни є самостійна робота студентів з вітчизняною та закордонною спеціальною економічною літературою, нормативними актами з питань державного регулювання економіки, статистичними матеріалами. Основні види самостійної роботи, які запропоновані студентам для засвоєння теоретичних знань з навчальної дисципліни, наведені в табл. 8.1.

Таблиця 8.1

Завдання для самостійної роботи студентів та форми її контролю

Назва теми	Зміст самостійної роботи студентів	Кількість годин	Форми контролю СРС	Література
1	2	3	4	5
Змістовий модуль 1.				
Теоретичні та методологічні засади прийняття господарських рішень				
Тема 1. Сутність та види туроператорської діяльності	Пошук, підбір та огляд літературних джерел для підготовки практичного завдання "Аналіз діяльності туроператорів та турагенств на ринку України та Харківського регіону на основі статистичних даних"	5	Презентація результатів	Основна: [1 – 6; 12]. Додаткова: [25; 26; 28; 33]
Тема 2. Туроперейтинг та агентський бізнес в туризмі	Вивчення лекційного матеріалу, пошук, підбір та огляд літературних джерел, підготовка до практичного заняття. Виконання завдання "Аналіз діяльності турагенства на основі даних статистичної звітності 1-Тур"	7	Захист індивідуального завдання	Основна: [1 – 6; 11; 14]. Додаткова: [15; 28; 33]
Тема 3. Технологія створення туристичного продукту, формування його асортименту та вартості	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Виконання практичних завдань з визначення собівартості продукції різними методами, Підготовка до колоквіуму	7	Перевірка завдань, колоквіум	Основна: [2 – 6; 8; 10; 13; 14]. Додаткова: [21; 23 – 25; 29; 33; 35; 36; 38]

1	2	3	4	5
Тема 4. Формування програм туристичного	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного завдання "Розробка креативних екскурсій по Харківській області"	8	Захист індивідуального завдання	Основна: [2 – 5; 13]. Додаткова: [23]
Тема 5. Просування та продаж турів	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою Виконання завдання "Характеристика відомих рецептивних туроператорів"	9	Дискусійне обговорення	Основна: [2 – 5; 10; 11]. Додаткова: [21; 24; 27 – 29; 33; 35; 36; 38]
Змістовий модуль 2. Практичний туроперейтинг				
Тема 6. Рецептивний та ініціативний туроперейтинг	Вивчення лекційного матеріалу, пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою	7	Доповідь, дискусійне обговорення, опитування	Основна: [3 – 6]. Додаткова: [16; 31; 32; 34]
Тема 7. Консолідований туроперейтинг	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою Розробка презентації проекту "Розробка туру для визначеного контингенту туристів"	7	Захист індивідуального завдання	Основна: [3 – 6]. Додаткова: [15; 16; 31; 32]
Тема 8. Організація туристичних подорожей туроператором	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття. Підготовка до колоквіуму	11	Колоквіум за темами 6-8	Основна: [2 – 5]. Додаткова: [16; 30 – 32; 34; 37; 38]
<i>Підготовка до екзамену</i>		11		
<i>Екзамен</i>		2		
Усього за модулем		74		

9. Контрольні запитання для самодіагностики

Змістовий модуль 1. Туроперейтинг та проектування туристичних продуктів

Тема 1. Сутність та види туроператорської діяльності

1. Назвіть етапи розвитку туроперейтингу.
2. Розкрийте сучасне розуміння туроперейтингу.
3. Які основні завдання та функції туроператорських та турагентських фірм?
4. Назвіть основні види туроператорів.
5. Назвіть основні функції туроператорів.
6. Охарактеризуйте основні фактори, що впливають на розвиток туристичного ринку.
7. Розкрийте основні тенденції розвитку туроперейтингу.

Тема 2. Туроперейтинг та агентський бізнес в туризмі

1. Назвіть основні нормативно-правові акти, якими регулюється діяльність туристичних фірм.
2. Які вимоги висуваються при ліцензуванні туроператорської діяльності?
3. Дайте визначення турагента як суб'єкта туристичного ринку.
4. Назвіть основні функції турагентів.
5. Охарактеризуйте види інтеграції туристичних фірм на міжнародному та національному ринках туристичних послуг?
6. Назвіть переваги та недоліки вступу фірми до турагентської мережі.
7. Які турагентські мережі діють в Харкові?

Тема 3. Технологія створення туристичного продукту, формування його асортименту та вартості

1. Охарактеризуйте асортимент послуг туристичної фірми.
2. Назвіть основні етапи розробки турів.
3. За якими ознаками досліджують попит на туристичні продукти?
4. Які стадії планування туристичного пакету?
5. Як здійснюється вибір постачальників туристичних послуг?

6. Опишіть модель документообігу, що відбувається при продажі турів.
7. Які види витрат враховуються при розрахунку вартості туру?

Тема 4. Формування програм туристичного обслуговування

1. Розкрийте сутність та основні завдання програм туристичного обслуговування.
2. Назвіть основні елементи програми туристичного обслуговування.
3. Які фактори впливають на склад програми туристичного обслуговування?
4. Надайте визначення терміну "програми туризм".
5. Яка послідовність формування програми туристичного обслуговування?
6. Назвіть основні принципи формування туристсько-екскурсійних програм.
7. Як сформулювати психологічний портрет потенційних туристів?

Тема 5. Просування та продаж турів

1. Охарактеризуйте канали просування та реалізації турпродукту.
2. Які методи збуту турпакетів знайшли найбільшого поширення?
3. Порівняйте стратегії встановлення цін на туристичні продукти.
4. Які документи повинен надати турист для отримання шенгенської візи?
5. Які основні розділи має договір на туристичне обслуговування?
6. Охарактеризуйте етапи прямих продажів турів.
7. Наведіть основні правила прийому клієнтів.
8. Які комунікаційні навички повинен мати менеджер з продажів в туристичній фірмі.

Змістовий модуль 2. Практичний туроперейтинг

Тема 6. Рецептний та ініціативний туроперейтинг

1. Розкрийте сутність та основні завдання рецептного туроперейтингу.
2. Охарактеризуйте туристичні ресурси рецептного туроперейтингу в Україні.
3. Опишіть туристичні центри рецептного туроперейтингу в Україні.

4. Надайте характеристику видам туризму рецептивного українського туропейтингу.
5. Розкрийте сутність та основні завдання ініціативного туроперейтингу.
6. Які тенденції у ініціативного туроперейтингу спостерігаються за останні роки в Україні?
7. Як оцінити туристичний ринок закордонної країни?

Тема 7. Консолідований туроперейтинг

1. Надайте визначення поняття "консолідований туроператор".
2. Назвіть основні тенденції міжнародного туроперейтингу?
3. Назвіть умови роботи та організації консолідаторського бізнесу.
4. Які фактори впливають розвиток консолідаторського туристичного ринку в світі та Україні?
5. Чим відрізняється безвідзивний та відзивний комітмент?
6. Які види блоків місць в готелях та на транспорті Ви знаєте? Коли їх доцільно викупати?
7. Надайте визначення поняття "комітменг".

Тема 8. Організація туристичних подорожей туроператором

1. У чому полягають основні умови договору чартеру?
2. Опишіть процес бронювання туристичних послуг.
3. Які є особливості замовлення послуг підприємств ресторанного господарства?
4. Назвіть автоматизовані системи бронювання в туризмі?
5. Який порядок бронювання туристичних послуг в режимі on-line?
6. Які наслідки несвоєчасної ануляції туристичних послуг?
7. У чому полягає якість туристичного обслуговування?
8. За якими критеріями визначається якість туристичних послуг?

10. Індивідуально-консультативна робота

Індивідуально-консультативна робота здійснюється за графіком індивідуально-консультативної роботи у формі індивідуальних занять, консультацій, перевірки виконання індивідуальних завдань, перевірки та захисту завдань, що винесені на поточний контроль.

Формами організації індивідуально-консультативної роботи є:

а) за засвоєнням теоретичного матеріалу:

консультації: індивідуальні (запитання – відповідь), групові (розгляд типових прикладів – ситуацій);

б) за засвоєнням практичного матеріалу:

консультації індивідуальні та групові;

в) для комплексної оцінки засвоєння програмного матеріалу:

індивідуальне здавання виконаних робіт.

11. Методи навчання

При викладанні даної навчальної дисципліни для активізації навчального процесу передбачено застосування сучасних навчальних технологій, таких, як: проблемні лекції, робота в малих групах, семінари-дискусії, кейс-метод, ділові ігри.

Розподіл форм та методів активізації процесу навчання за темами навчальної дисципліни наведено в табл. 11.1.

Таблиця 11.1

Розподіл форм та методів активізації процесу навчання за темами навчальної дисципліни

Тема	Практичне застосування навчальних технологій
1	2
Змістовий модуль 1. Теоретичні основи логістики в міжнародному туризмі	
Тема 1. Сутність та види туроператорської діяльності	Проблемна лекція та семінар-дискусія з питання "Тенденції розвитку туроперейтингу"; метод "Обговорення тематичних зображень" з питання "Види туроператорської діяльності"
Тема 2. Туроперейтинг та агентський бізнес в туризмі	Проблемна лекція та семінар-дискусія з питання "Вплив відміни ліцензування турагентської діяльності на розвиток туристичного ринку в Україні. Порівняння економічних та соціальних наслідків із закордонним досвідом"; метод "переваги та недоліки" стосовно розвитку франчайзингових мереж турагенств.
Тема 3. Технологія створення туристичного продукту, формування його асортименту та вартості	Міні-лекція з питання "Аналіз нових пропозицій на туристичному ринку України"; метод "мозковий штурм" з питання: "Обґрунтування пропозиції турів по Україні групам туристів з різними віковими, соціально-економічними та поведінковими характеристиками"

1	2
Тема 4. Формування програм туристичного обслуговування в туризмі	Семінар-дискусія з питання "Порівняння форм розрахунків, що застосовуються в міжнародному туризмі"; метод вільних асоціацій з питання: "Диференціація туристичних програм обслуговування"
Змістовий модуль 2. Практичний туроперейтинг	
Тема 5. Просування та продаж турів	Проблемна лекція та семінар-дискусія з питання "Етапи прямого збуту турів"; ділова гра "Технологія продажу туру"
Тема 6. Рецептивний та ініціативний туроперейтинг	Міні-лекція з питання "Взаємодія рецептивних та ініціативних туроператорів"; метод порівняння для аналізу спеціальних програмних продуктів з управління діяльністю туроператорів та турагентів
Тема 7. Консолідований туроперейтинг	Проблемна лекція та семінар-дискусія з питання "Діяльність найбільших туристичних консолідаторів світу"
Тема 8. Організація туристичних подорожей туроператором	Міні-лекція з питання " Види та форми розрахунків за туристичне обслуговування "; метод "Обговорення на місці" з питання "Перспективні напрями розвитку туризму в Україні"

Проблемні лекції спрямовані на розвиток логічного мислення студентів. Коло питань теми лекції обмежується двома-трьома ключовими моментами, увага студентів концентрується на матеріалі, який не знайшов відображення в підручниках, використовується досвід закордонних навчальних закладів з роздаванням студентам під час лекції друкованого матеріалу та виділенням головних висновків з питань, що розглядаються. У процесі викладання лекційного матеріалу студентам пропонуються питання для самостійного розмірковування. При цьому лектор задає питання, які спонукають студента шукати розв'язання проблемної ситуації. Така система примушує студентів сконцентруватися і почати активно мислити в пошуках правильної відповіді.

Наприклад, під час викладання теми "Сутність та види туроператорської діяльності" пропонується більш детально зупинитися на розгляді проблемного питання "Тенденції розвитку туроперейтингу".

На початку проведення проблемної лекції необхідно чітко сформулювати проблему, яку необхідно вирішити студентам. У процесі викладання лекційного матеріалу слід уникати прямої відповіді на поставлені запитання, а висвітлювати лекційний матеріал таким чином, щоб отриману

інформацію студент міг використовувати під час розв'язання практичних проблем.

Міні-лекції передбачають викладення навчального матеріалу за короткий проміжок часу і характеризуються значною ємністю, складністю логічних побудов, образів, доказів та узагальнень. Міні-лекції проводяться, як правило, як частина заняття-дослідження.

На початку проведення міні-лекції за вказаними вище темами лектор акцентує увагу студентів на необхідності представити викладений лекційний матеріал у так званому структурно-логічному вигляді. На розгляд виносяться питання, які зафіксовані у плані лекцій, але викладаються вони стисло. Лекційне заняття, проведене в такий спосіб, пробуджує у студента активність та увагу при сприйнятті матеріалу, а також спрямовує його на використання системного підходу щодо відтворення інформації, яку він одержав від викладача.

Проблемні лекції та міні-лекції доцільно поєднувати з такою формою активізації навчального процесу, як робота в малих групах.

Робота в малих групах дає змогу структурувати лекційні або практично-семінарські заняття за формою і змістом, створює можливості для участі кожного студента в роботі за темою заняття, забезпечує формування особистісних якостей та досвіду соціального спілкування.

Після висвітлення проблеми (при використанні проблемних лекцій) або стислого викладання матеріалу (при використанні міні-лекцій) студентам пропонується об'єднуватися у групи по 5 – 6 чоловік і презентувати наприкінці заняття своє бачення та сприйняття матеріалу.

Презентації – виступи перед аудиторією, що використовуються для представлення певних досягнень, результатів роботи групи, звіту про виконання індивідуальних завдань. Однією з позитивних рис презентації та її переваг за умови використання в навчальному процесі є обмін досвідом, який здобули студенти під час роботи в певній малій групі.

Семінари-дискусії передбачають обмін думками та поглядами учасників щодо даної теми, а також розвивають мислення, допомагають формувати погляди і переконання, виробляють вміння формулювати думки і висловлювати їх, вчать оцінювати пропозиції інших людей, критично підходити до власних поглядів.

Наприклад, при розгляді теми "Консолідований туropolерейтинг" пропонується не тільки визначити принципи та підходи в діяльності консолідаторів туристичного ринку, а ще й обмінятися думками із приводу того, як розвиваються найбільші туристичні консолідатори світу.

Ділові та рольові ігри – форма активізації студентів, внаслідок якої вони задіяні в процесі інсценізації певної виробничої ситуації в ролі безпосередніх учасників подій.

Наприклад, під час проведення семінарського заняття за темою "Просування та продаж турів" слід поділити аудиторію на групи, кожній з яких видається ситуація та описуються умови продажу турів, необхідно змодельювати взаємодію між тур агентом та туристом.

Метод "Обговорення тематичних зображень" дає змогу візуально сприймати інформацію, сприяє розвитку асоціативного мислення та кращому засвоєнню матеріалу. Так, при розгляді теми "Сутність та види туроператорської діяльності" пропонується ряд зображень, що відображають факти туроперейтингової діяльності. Завдання – надати характеристику видам туроперейтингу.

Метод вільних асоціацій – форма активізації навчання, що передбачає при розгляді питання виділення проблем, розробку комплексу заходів для їх вирішення. Наприклад, при розгляді теми "Формування програм туристичного обслуговування в туризмі" таким чином пропонується розглянути питання: "Диференціація туристичних програм обслуговування".

Метод мозкового штурму спрямований на формування здатності студентів до генерування нових нестандартних ідей. Так, при розгляді теми "Технологія створення туристичного продукту, формування його асортименту та вартості" пропонується зібрати та обговорити ідеї стосовно пропозиції турів по Україні групам туристів з різними віковими, соціально-економічними та поведінковими характеристиками.

Метод "переваги та недоліки" сприяє розвитку здібностей до аналізування та критичного мислення. При вивченні теми "Туроперейтинг та агентський бізнес в туризмі" після прослуховування відповідного матеріалу студенти мають виділити основні переваги та недоліки розвитку франчайзингових мереж турагенств.

Метод порівняння формує здібності до співставлення інформації та використаний для аналізу спеціальних програмних продуктів з управління діяльністю туроператорів та турагентів при вивченні теми "Рецептивний та ініціативний туроперейтинг".

Метод "Обговорення на місці" передбачає висловлювання своїх думок з сформульованого проблемного питання без підготовки. Наприклад, при розгляді теми "Організація туристичних подорожей туроператором" обговорюється питання: "Перспективні напрями розвитку туризму в Україні".

Кейс-метод – метод аналізу конкретних ситуацій, який дає змогу наблизити процес навчання до реальної практичної діяльності спеціалістів і передбачає розгляд виробничих, управлінських та інших ситуацій, складних конфліктних випадків, проблемних ситуацій, інцидентів у процесі вивчення навчального матеріалу.

12. Методи контролю

Оцінювання сформованих компетентностей у студентів здійснюється за накопичувальною 100-бальною системою.

Поточний контроль і оцінювання **результатів навчання передбачає** виставлення оцінок за всіма формами проведення занять:

1. Контроль та оцінювання активності роботи студента під час лекційних, семінарських і практичних занять.

2. Контроль та оцінювання якості підготовки та розробки проектних завдань.

3. Контроль засвоєння теоретичного та практичного матеріалу.

4. Контроль та оцінювання вмій вирішувати розрахункові, ситуаційні та евристичні задачі.

5. Контроль та оцінювання вмій проводити дослідження та презентувати їх.

Підсумковий контроль проводиться у формі екзамену за результатами навчально-пізнавальної діяльності студентів протягом семестру на основі накопичувальної системи оцінювання за 100-бальною системою.

Контроль систематичного виконання самостійної роботи та активності на семінарських (практичних) заняттях. Оцінювання проводиться за такими критеріями:

1) розуміння, ступінь засвоєння теорії та методології проблем, що розглядаються;

2) ступінь засвоєння матеріалу дисципліни;

3) ознайомлення з рекомендованою літературою, а також із сучасною літературою з питань, що розглядаються;

4) вміння поєднувати теорію з практикою під час розгляду ситуаційних задач, виконання завдань, винесених для самостійного опрацювання, та завдань, винесених на розгляд в аудиторії;

5) логіка, структура, стиль викладу матеріалу в письмових роботах і при виступах в аудиторії, вміння обґрунтувати свою позицію, здійснювати узагальнення інформації та робити висновки.

Під час оцінювання практичних завдань увага приділяється також їх якості та самостійності, своєчасності здачі виконаних завдань викладачу (згідно з графіком навчального процесу).

Проміжний контроль рівня знань передбачає виявлення опанування студентом матеріалу та вміння застосовувати його для вирішення практичної ситуації і проводиться у вигляді опитування, тестування або письмової роботи.

Порядок проведення поточного оцінювання знань студентів. Оцінювання знань студента під час семінарських і практичних занять та виконання індивідуальних завдань проводиться за такими критеріями:

розуміння, ступінь засвоєння теорії та методології проблем, що розглядаються;

ступінь засвоєння фактичного матеріалу навчальної дисципліни;

ознайомлення з рекомендованою літературою, а також із сучасною літературою з питань, що розглядаються;

вміння поєднувати теорію з практикою при розгляді виробничих ситуацій, розв'язанні задач, проведенні розрахунків у процесі виконання індивідуальних завдань та завдань, винесених на розгляд в аудиторії;

логіка, структура, стиль викладу матеріалу в письмових роботах і при виступах в аудиторії, вміння обґрунтувати свою позицію, здійснювати узагальнення інформації та робити висновки;

арифметична правильність виконання індивідуального та комплексного розрахункового завдання.

Максимально можливий бал за конкретним завданням ставиться за умови відповідності індивідуального завдання студента або його усної відповіді всім зазначеним критеріям. Відсутність тієї або іншої складової знижує кількість балів. При оцінюванні індивідуальних завдань увага також приділяється якості, самостійності та своєчасності здачі виконаних завдань викладачу, згідно з графіком навчального процесу. Якщо якась із вимог не буде виконана, то бали будуть знижені.

Критерії оцінювання позааудиторної самостійної роботи студентів. Загальними критеріями, за якими здійснюється оцінювання позааудиторної самостійної роботи студентів, є: глибина і міцність знань, рівень мислення, вміння систематизувати знання за окремими темами, вміння робити об-

ґрунтовані висновки, володіння категорійним апаратом, навички і прийоми виконання практичних завдань, вміння знаходити необхідну інформацію, здійснювати її систематизацію та обробку, самореалізація на практичних та семінарських заняттях.

Критеріями оцінювання есе є:

здатність проводити критичну та незалежну оцінку певних проблемних питань;

вміння пояснювати альтернативні погляди та наявність власної точки зору, позиції на певне проблемне питання;

застосування аналітичних підходів;

якість і чіткість викладення міркувань;

логіка, структуризація та обґрунтованість висновків щодо конкретної проблеми;

самостійність виконання роботи;

грамотність подачі матеріалу;

використання методів порівняння, узагальнення понять та явищ;

оформлення роботи.

*Проведення модульного контролю. Модульний контроль з даної навчальної дисципліни проводиться у формі колоквіуму. **Колоквіум** – це форма перевірки й оцінювання знань студентів у системі освіти у вищих навчальних закладах. Колоквіум проводиться 2 рази за семестр та включає практичні завдання різного рівня складності відповідно до тем змістового модуля.*

Таким чином, після вивчення тем 1 – 4 студенти денної форми навчання виконують **завдання до колоквіуму 1**. Відповідно після вивчення тем 5 – 8 – **завдання до колоквіуму 2**.

Завдання колоквіуму містить 2 стереотипних, 2 діагностичних та 1 евристичне завдання.

Зразок колоквіуму до модуля 1

1. Стереотипне завдання (3 бали).

1. Технологія перестає бути нововведенням, коли:

а) знаходиться на етапі розробки;

б) виходить на рівень регулярної експлуатації;

в) знаходиться на етапі ліквідації;

г) всі відповіді правильні.

2. Технологія туризму з точки зору сутнісного підходу:

а) послідовна діяльність із створення та споживання туристичного продукту;

б) сукупність знань, що спрямована на розробку та удосконалення засобів виробництва, просування, споживання туристичних продуктів;

в) керівництво до виконання сукупності дій, що спрямовані на надання туристичних послуг високої якості;

г) всі відповіді правильні.

3. Туристський продукт – це:

а) комплекс послуг, що реально або потенціально може запропонувати туристичний центр або DESTИНАЦІЯ туристу для задоволення його потреб у процесі здійснення подорожі;

б) сукупність товарів, що споживаються у турі та зовні туру;

в) сукупність цілеспрямованих дій у сфері обслуговування, які орієнтовані на забезпечення та задоволення потреб туристів та відповідають цілям туризму, характеру та напряму туристської послуги, туру та продукту;

г) всі відповіді правильні.

4. Режим 3-х разового харчування в готелі (сніданок + обід + вечеря) називається:

а) ВВ;

б) FВ;

в) НВ;

г) All inc.

5. При жорсткій квоті місць на літак:

а) всю відповідальність за не реалізацію місць блоку та фінансові втрати, незалежно від причини, несе на турфірму;

б) встановлюються терміни можливої відмови туристського підприємства від квоти або її частини унаслідок нереалізації туристських путівок;

в) не передбачається можливість подальшого продажу цих місць самою авіакомпанією або її агентами;

г) всі відповіді правильні.

6. При розрахунку ціни типових (масових) турпродуктів туроператор орієнтується на:

а) планову норму прибутку;

б) ціни лідерів ринку;

в) витрати придбання послуг;

г) всі відповіді правильні.

2. Стереотипне завдання (1 бал).

Охарактеризуйте відмінність турпослуг, турпродуктів та турпакетів.

3. Діагностичне завдання (1 бал).

У процесі прибирання покоївка особисті речі туриста поклала на свої місця: штани повісила до шафи, піжаму поклала під подушку, а записну книжку – на стіл. Чи правильно вчинила покоївка?

4. Діагностичне завдання (3 бали).

Розрахувати вартість туру на одну особу за даними наведеними в таблиці. Група складається з 20 осіб. Загальна вартість туру для супроводжуючого складає 2910 грн.

Статті витрат	2 особи	1 особа
	7 ночівель	7 ночівель
Проживання, грн	2550	
Харчування, грн	710	
Додаткові послуги, грн	410	
Проїзд, грн	970	
Внутрішній трансфер, грн	84	
Вартість туру для супроводжуючого, грн		
Страхування, грн	34	
Комісійні агентам, %	9	
Плановий прибуток туристичної фірми, %	30	
Вартість туру, грн		

5. Евристичне завдання (4 бали).

Поетапно спроектуйте тур подорожі з пізнавально-рекреаційною метою та орієнтацією на масовий туризм в межах України або за його кордонами. Розрахуйте попередню вартість основних та обслуговуючих циклів туру та встановіть ціну на нього з врахуванням загального рівня ринкових цін на подібні послуги.

Викладач _____

Колоквіум складається з 5 завдань, кожне з яких оцінюється окремо. Максимальна сума балів за всіма завданнями дорівнює 10 балам.

За перше стереотипне (тестове) завдання ставиться 3 бали (по 0,5 бала за кожну правильну відповідь на тестові завдання).

За друге стереотипне завдання студент отримує:

1 бал – якщо відповідь була повною та обґрунтованою;

За третє діагностичне завдання студент отримує:

1 бал – якщо відповідь була повною та обґрунтованою;

За четверте діагностичне завдання студент отримує:

2 бали, якщо всі розрахунки були зроблені правильно, до всіх дій наведені суттєві пояснення, проставлені одиниці виміру, зроблені повні та обґрунтовані висновки;

1 бал, якщо допущені значні помилки в розрахунках, але простежується правильний хід рішення задачі, зроблені спроби сформулювати висновки.

Балів за завдання студент не отримує, якщо не може побудувати логіку рішення та провести правильні розрахункові дії.

За евристичне п'яте завдання студент може отримати 3 бали, якщо при виконанні завдання він застосовує узагальнені знання навчального матеріалу, а також діючих законодавчих актів, може проаналізувати стан транспортного господарства в Україні та виявити резерви логістичної оптимізації, навести приклади з передового вітчизняного та закордонного досвіду, оцінити перспективи розвитку проекту, що пропонується. Завдання вирішуються як з використанням типового алгоритму, так і за самостійно розробленим алгоритмом, робляться аргументовані висновки.

2 бали студент отримує, якщо допустився незначних помилок, застосовує узагальнені знання навчального матеріалу та типові алгоритми.

1 бал студент отримує, якщо він допускає помилки, дає неповну та не зовсім обґрунтовану відповідь.

Балів за завдання студент не отримує, якщо не може логічно побудувати відповідь та виявити свої знання з цих питань.

Підсумкова оцінка з дисципліни розраховується як сума всіх балів, що отримав студент за аудиторну та самостійну роботу протягом семестру, з врахуванням отриманого балу за підсумковий контроль.

Підсумковий/семестровий контроль проводиться у формі семестрового екзамену. **Семестрові екзамени** – форма оцінки підсумкового засвоєння студентами теоретичного та практичного матеріалу з окремої навчальної дисципліни, що проводиться як контрольний захід.

Проведення підсумкового письмового іспиту

Умовою допуску до іспиту є позитивна оцінка з поточного контролю знань.

Іспит здійснюється у письмовій формі за екзаменаційними білетами. Екзаменаційний білет складається з стереотипного, діагностичного, двох розрахункових та евристичного завдання.

Екзаменаційне завдання оцінюється в межах 40-бальної системи відповідно до кваліфікаційних вимог до бакалаврів напряму підготовки 6.140103 "Туризм".

Зразок екзаменаційного завдання

ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ

Освітньо-кваліфікаційний рівень бакалавр
 Спеціальність 6.140103 Туризм Семестр 5
 Навчальна дисципліна Організація туризму: туроперейтинг

ЕКЗАМЕНАЦІЙНИЙ БІЛЕТ № 1

1. Стереотипне завдання.

Які документи повинен одержати турист на руки при купівлі туру в турагенстві?

2. Діагностичне завдання.

За дві години до відльоту літака за внутрішнім рейсом один з туристів не з'явився, хоча напередодні отримав пам'ятку туриста та був повідомлений про час зборів. Його товариші занепокоєні та повідомляють керівника групи про те, що турист повинен приїхати. Які повинні бути дії керівника туристичної групи?

3. Розрахункова задача.

Використовуючи дані таблиці із Звіту про діяльність туристичних організацій, проаналізуйте дані про в'їзд іноземних туристів, що були обслужені туристичною фірмою "Світ подорожей".

Дані про в'їзд іноземних туристів

Назва країн, з яких прибули іноземні туристи	Індекс рядка	Кількість іноземних туристів, осіб			Кількість туроднів, наданих іноземним туристам
		Всього (сума граф 2,3)	у тому числі		
			в групах	індивідуалів	
А	В	1	2	3	4
ВСЬОГО (сума рядків 02-в)	0	90	48	42	102
у тому числі:	0				
Росія	а	41	20	21	36
Білорусія	0	22	10	12	27
	а				
Казахстан	0	12	10	2	22
Німеччина	а	15	8	7	17

В рядках з індексом "о" вказують дані про туристів, обслугованих за прямими договорами. Дані про туристів, обслугованих за співдоговорами з українськими партнерами, вказують в рядках з індексом "а".

Зробіть обґрунтовані висновки.

4. Розрахункова задача.

Турагенство за місяць продало 115 турів, що представлені в табл. Назва турів та розмір комісійного винагородження представлено в таблиці.

Туроператор, що пропонує тур	Середня ціна туру	Питома вага турів у їх загальній кількості, %	Розмір комісійної винагороди за 1 тур
Turtess	649\$	31	10%
Аккорд-тур	155€	22	35€
Albena travel	415€	17	9%
Лоттур	845\$	5	10%
Iberia-tour	602\$	10	11%
Tez Tour	815\$	15	9%

Наступного місяця очікується підвищення ціни турів Аккорд-тур на 7 %, та скорочення середньої ціни турів Albena travel на 2 %.

Розрахувати комісійну винагороду турагента у наступному місяці.

5. Евристичне завдання.

Складіть проект програми обслуговування туристів на автобусному турі за маршрутом Харків – Слов'яногірськ.

Визначте маршрут подорожі; перелік туристичних підприємств – виконавців послуг; період надання послуг кожним підприємством; перелік екскурсій та визначних пам'яток; комплекс дозвільних заходів; тривалість перебування в кожному пункті маршруту; необхідний транспортний засіб для внутрішніх перевезень; форми та кількість рекламних, інформаційних матеріалів з описом подорожі.

Затверджено на засіданні
кафедри туризму ХНЕУ ім. С. Кузнеця.

Протокол № ___ від "___" _____ 20___ р.

Зав. кафедри _____ Екзаменатор _____.

Відповіді студентів оцінюються відповідно до кваліфікаційних вимог до бакалаврів напряму підготовки 6.140103 "Туризм".

Білет містить 5 завдань (два стереотипних, два діагностичних та одне евристичне завдання.), кожне з яких оцінюється окремо. Максимальна сума балів за всіма завданнями дорівнює 40 балам.

За перше стереотипне завдання, якщо студент відповів правильно, ставиться 4 бали. 2 – 3 бали – якщо, відповідь була неповною або допущенні деякі помилки. 1 – 2 бали студент отримує, якщо він допускає значні помилки, дає неповну та не зовсім обґрунтовану відповідь. Балів за завдання студент не отримує, якщо не може логічно побудувати відповідь та виявити свої знання з цих питань.

За друге діагностичне завдання ставиться 5 балів, якщо студент дав повну відповідь. 3-4 балів студент отримує за кожне з цих завдань, якщо допустився незначних помилок, застосовує узагальнені знання навчального матеріалу та типові алгоритми.

1-2 бали студент отримує, якщо він допускає значні помилки, дає неповну та не зовсім обґрунтовану відповідь.

Балів за завдання студент не отримує, якщо не може логічно побудувати відповідь та виявити свої знання з цих питань.

За третє розрахункове завдання студент отримує:

9 балів, якщо всі розрахунки були зроблені правильно, до всіх дій наведені суттєві пояснення, проставлені одиниці виміру, зроблені повні та обґрунтовані висновки.

Оцінюються такі складові:

вірність розрахунків – 3 бали (2 бали, якщо допущені незначні помилки у розрахунках; 1 бал, якщо допущені значні помилки в розрахунках);

вірність побудови графіку – 3 бали (2 бали, якщо допущені незначні помилки; 1 бал, якщо допущені значні помилки);

висновки – 3 бали (2 бали, якщо зроблені не повні висновки; 1 бал, якщо зроблені спроби сформулювати висновки).

Балів за завдання студент не отримує, якщо не може побудувати логіку рішення та провести правильні розрахункові дії.

За четверту розрахункову задачу студент отримує 9 балів

Оцінюються такі складові:

вірність розрахунків – 5 балів (3-4 бали, якщо допущені незначні помилки; 1 – 2 бали, якщо допущені значні помилки);

вірність побудови графіку – 3 бали (2 бали, якщо допущені незначні помилки; 1 бал, якщо допущені значні помилки);

висновки – 3 бали (2 бали, якщо зроблені не повні висновки; 1 бал, якщо зроблені спроби сформулювати висновки).

Балів за завдання студент не отримує, якщо не може логічно побудувати відповідь та виявити свої знання з цих питань.

За *п'яте евристичне завдання* студент може отримати 13 балів, якщо при виконанні завдань він застосовує узагальнені знання навчального матеріалу, а також діючих законодавчих актів, може проаналізувати стан готельного бізнесу в Україні, навести приклади з передового вітчизняного та закордонного досвіду, оцінити перспективи розвитку проекту, що пропонується. Завдання вирішуються як з використанням типового алгоритму, так і за самостійно розробленим алгоритмом, робляться аргументовані висновки.

Це завдання оцінюється за такими складовими:

логічне, грамотне та аргументоване викладання матеріалу – 3 бали (при наявності незначних помилок 1 –2 бали);

є посилання на діючі законодавчі акти – 2 бали (при наявності незначних помилок 1 бал);

наявність аналізу стану туристичного бізнесу в Україні – 3 бали (при наявності незначних помилок 1-2 бали);

наведення прикладів з передового вітчизняного та закордонного досвіду – 3 бали (при наявності незначних помилок 1-2 бали);

наявність оцінки перспективи розвитку проекту акти – 2 бали (при наявності незначних помилок 1 бал).

Студент, який із поважних причин, підтверджених документально, не мав можливості брати участь у формах поточного контролю, тобто не склав змістовий модуль, має право на його відпрацювання у двотижневий термін після повернення до навчання за розпорядженням декана факультету відповідно до встановленого терміну.

Студент **не може бути допущений** до складання екзамену, якщо кількість балів, одержаних за результатами перевірки успішності під час поточного та модульного контролю відповідно до змістового модуля впродовж семестру, в сумі не досягла 35 балів. Після екзаменаційної сесії декан факультету видає розпорядження про ліквідацію академічної заборгованості. У встановлений термін студент добирає залікові бали.

Студента слід **вважати атестованим**, якщо сума балів, одержаних за результатами підсумкової/семестрової перевірки успішності, дорівнює або перевищує 60. Мінімально можлива кількість балів за поточний і модульний контроль упродовж семестру – 35 та мінімально можлива кількість балів, набраних на екзамені, – 25.

Результат семестрового екзамену оцінюється в балах (максимальна кількість – 40 балів, мінімальна кількість, що зараховується, – 25 балів) і проставляється у відповідній графі екзаменаційної *"Відомості обліку успішності"*.

Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни розраховується з урахуванням балів, отриманих під час екзамену, та балів, отриманих під час поточного контролю за накопичувальною системою. Сумарний результат у балах за семестр складає: *"60 і більше балів – зараховано"*, *"59 і менше балів – не зараховано"* та заноситься у залікову *"Відомість обліку успішності"* навчальної дисципліни. У випадку отримання менше 60 балів студент обов'язково здає залік після закінчення екзаменаційної сесії у встановлений деканом факультету термін, але не пізніше двох тижнів після початку семестру. У випадку повторного отримання менше 60 балів декан факультету призначає комісію у складі трьох викладачів на чолі із завідувачем кафедри та визначає термін перескладання заліку, після чого приймається рішення відповідно до чинного законодавства: "зараховано" – студент продовжує навчання за графіком навчального процесу, а якщо "не зараховано", тоді декан факультету пропонує студенту повторно вивчення навчальної дисципліни протягом наступного навчального періоду самостійно.

Загальні бали з навчальної дисципліни розраховуються як сума всіх балів за період вивчення дисципліни, а також бали за екзаменаційною роботою.

Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни визначається відповідно до Тимчасового положення "Про порядок оцінювання результатів навчання студентів за накопичувальною бально-рейтинговою системою" ХНЕУ ім. С. Кузнеця.

Оцінки за цією шкалою заносяться до відомостей обліку успішності, індивідуального навчального плану студента та іншої академічної документації.

13. Розподіл балів, які отримують студенти

Система оцінювання рівня сформованості професійних компетентностей студентів денної форми навчання наведена в табл. 13.1.

Таблиця 13.1

Система оцінювання рівня сформованості професійних компетентностей

Професійні компетентності	Навчальний тиждень	Години	Форми навчання	Рівень сформованості компетентностей			
				Форми контролю	Макс. бал		
1	2	3	4	5	6		
Змістовий модуль 1. Туроперейтинг та проектування туристичних продуктів							
Знання, вміння та навички щодо сутності та видів туроперейтингу та особливостей їх розвитку	1-2	Ауд.	2	Лекція	ТЕМА 1. Сутність та види тур операторської діяльності	Робота на лекції	1
			2	Практичне заняття	Практичне завдання "Аналіз діяльності туроператорів та турагенств на ринку України та Харківського регіону на основі статистичних даних"	Активна участь в проведенні аналізу та обговоренні результатів	1
		СРС	5	Підготовка до занять	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою	Перевірка домашніх завдань	
	3-4	Ауд.	2	Лекція	ТЕМА 2. Туроперейтинг та агентський бізнес в туризмі	Робота на лекції	1
			2	Практичне заняття	Ділова гра "Моделювання діяльності туроператорів та турагентів" Практична робота: "Аналіз діяльності турагенства на основі даних статистичної звітності 1-Тур"	Активна участь в обговоренні Презентація результатів самостійної роботи	1 4
		СРС	7	Підготовка до занять	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Формування звіту	Перевірка домашніх завдань	
Знання, вміння та навички щодо основних етапів створення туристичного продукту	5-6	Ауд.	2	Лекція	ТЕМА 3. Технологія створення туристичного продукту, формування його асортименту та вартості	Робота на лекції	1
			2	Практичне заняття	Вирішення ситуаційних завдань стосовно підбору виїзних та внутрішніх турів для туристів різної вікової категорії. Вирішення розрахункових задач з визначення ціни туру.	Активна участь в практичному занятті	2
		СРС	7	Підготовка до занять	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою Виконання практичних завдань на визначення собівартості продукції різними методами	Перевірка домашніх завдань	
Знання, вміння та навички щодо складових частин програм обслуговування туристів	7-8	Ауд.	2	Лекція	ТЕМА 4. Формування програм туристичного обслуговування в туризмі	Робота на лекції	1
			2	Практичне заняття	КОЛОКВІУМ за ЗМІСТОВИМ МОДУЛЕМ 1	Підсумкова контрольна робота	10
		СРС	8	Підготовка до занять	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою Есе: "Типові програми, що характерні для різних видів туризму" Практичне завдання "Розробка креативних екскурсій по Харківській області" Підготовка до колоквиуму	Перевірка домашніх завдань	5

Закінчення табл. 13.1

1		2	3		4		5			
Знання, вміння та навички щодо складових частин програм обслуговування туристів		7-8	Ауд.	2	Лекція	ТЕМА 5. Формування програм туристичного обслуговування в туризмі	Робота на лекції	1		
			Ауд.	2	Практичне заняття	КОЛОКВІУМ за ЗМІСТОВИМ МОДУЛЕМ 1	Підсумкова контрольна робота	10		
			СРС	8	Підготовка до занять	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою Есе: "Типові програми, що характерні для різних видів туризму"	Перевірка домашніх завдань	5		
						Практичне завдання "Підбір турів за заданими вимогами" Підготовка до колоквиуму		4		
Змістовий модуль 2. Практичний туроперейтинг										
Знання, вміння та навички щодо діяльності туроператорів за їх спрямованістю	Здатність моделювати діяльність туроператорів	9-10	Ауд.	2	Лекція	ТЕМА 6. Рецептивний та ініціативний туроперейтинг	Робота на лекції	1		
				2	Практичне заняття	1. Характеристика діяльності найбільш відомих рецептивних туроператорів. 2. Розрахунок задач стосовно визначення розміру комісійної винагороди тур агента	Активна участь у виконанні практичних завдань	1		
			СРС	7	Підготовка до занять	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою Виконання есе за темою "Стан готельного господарства"	Перевірка есе			
			11-12	Ауд.	2	Лекція	ТЕМА 7. . Консолідований туроперейтинг	Робота на лекції	1	
		2			Практичне заняття	Семінарське заняття	Доповідь Активна участь у обговоренні теми	3 2		
		СРС		7	Підготовка до занять	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою	Перевірка домашніх завдань			
		Знання, вміння та навички щодо організації подорожей		Здатність організовувати власні туристичні подорожі	13-14	Ауд.	2	Лекція	Тема 8. Організація туристичних подорожей туроператором	Робота на лекції
			2				Практичне заняття	Практичне завдання "Розробка туру для визначеного контингенту туристів"	Активна участь у виконанні практичних завдань	7+1
СРС	7		Підготовка до занять			Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою Розробка презентації проекту	Перевірка домашніх завдань			
		17	Ауд.	2	Практичне заняття	КОЛОКВІУМ за ЗМІСТОВИМ МОДУЛЕМ 2	Підсумкова контрольна робота	10		
			СРС	13	Підготовка до занять	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою Підготовка до колоквиуму				
		СЕСІЯ	Ауд.	2	Передкзам. консультац.	Вирішення практичних завдань на різні теми, що входять до підсумкового контролю	Підсумковий контроль	40		
				3	ЕКЗАМЕН	Виконання завдань екзаменаційного білету				
			СРС	11	Підготовка до екзамену	Повторення матеріалів змістовних модулів				
ВСЬОГО годин			108	Загальна максимальна кількість балів по дисципліні				100		
								з них		
								поточний контроль:	60,00	
								підсумковий контроль:	40,00	

Розподіл балів у межах тем змістових модулів наведено в табл. 13.2.

Таблиця 13.2

Розподіл балів за темами

Теми змістовного модуля		лекції	практичні	есе	доповідь	опитування	презентація	завдання за темами	колоквіум	Σ
ЗМ 1	Тема 1. Сутність та види туроператорської діяльності	1	1						10	
	Тема 2. Туроперейтинг та агентський бізнес в туризмі	1	1					4		
	Тема 3. Технологія створення туристичного продукту, формування його асортименту та вартості	1	2							
	Тема 4. Формування програм туристичного обслуговування в туризмі	1		5						
	Тема 5. Формування програм туристичного обслуговування в туризмі	1	1					4		
ЗМ 2	Тема 6. Рецептний та ініціативний туроперейтинг	1	1						10	
	Тема 7. Консолідований туроперейтинг	1	2		3					
	Тема 8. Організація туристичних подорожей туроператором	1	1				7			
Σ		8	9	5	3		7	8	20	60

Максимальну кількість балів, яку може накопичити студент протягом тижня за формами та методами навчання, наведено в табл. 13.3.

Таблиця 13.3

Максимальний бал на тиждень

Теми змістовного модуля			лекції	практичні	есе	опитування	доповідь	презентація	завдання за темами	колоквіум	Σ
ЗМ 1	Тема 1	1 – 2 тиждень	1	1							2
	Тема 2	3 – 4 тиждень	1	1					4		6
	Тема 3	5 – 6 тиждень	1	2							3
	Тема 4	7 – 8 тиждень	1		5					10	16
ЗМ 2	Тема 5	9 – 10 тиждень	1	1					4		2
	Тема 6	11 – 12 тиждень	1	2							6
	Тема 7	13 – 14 тиждень	1	1			3				2
	Тема 8	15 – 17 тиждень	1	1				7		10	23
Σ			8	9	5		3	7	8	20	60

Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни визначається відповідно до Тимчасового положення "Про порядок оцінювання результатів навчання студентів за накопичувальною бально-рейтинговою системою" ХНЕУ ім. С. Кузнеця (табл. 13.4).

Оцінки за цією шкалою заносяться до відомостей обліку успішності, індивідуального навчального плану студента та іншої академічної документації.

Таблиця 13.4

Переведення показників успішності знань студентів у систему оцінювання за шкалою ECTS

100-бальна шкала	Оцінка за національною шкалою та шкалою університету	Визначення
90 – 100	відмінно	Відмінно – відмінна відповідь, виконання роботи лише з незначною кількістю помилок
82 – 89	добре	Дуже добре – вище середнього рівня з кількома помилками
74 – 81		Добре – в загальному правильна відповідь, робота з певною кількістю грубих помилок
64 – 73	задовільно	Задовільно – непогано, але зі великою кількістю недоліків
60 – 63		Достатньо – відповідь, робота задовольняє мінімальні критерії
1 – 59	незадовільно	Незадовільно

14. Рекомендована література

14.1. Основна

1. Бабарицька В. К. Малиновська О.Ю. Менеджмент туризму. Туроперейтинг / В. К. Бабарицька. – К. : Вид. Львівськ, 2009. – 288 с.
2. Ильина Е. Н. Туроперейтинг: стратегия и финансы : учебник [Текст] / Е. Н. Ильина. – М. : Финансы и статистика, 2002. – 192 с.
3. Ильина Е. Туроперейтинг. Организация деятельности / Е. Ильина. – М. : ФИС, 2007. – 480 с.
4. Исмаев Д. К. Основная деятельность туристской фирмы : учебн. пособ. / Д. К. Исмаев. – М. : ООО Книгодел: МАПТ, 2005. – 158 с.
5. Кабушкин, Н. И. Организация туризма : учебник / Н. И. Кабушкин, А. П. Дурович. – М. : Новое знание, 2003. – 632 с.
6. Квартальнов В. А. Туризм как вид деятельности / В. А. Квартальное. – М. : Менеджмент туризма, 2002. – 288 с.

7. Кусков А. С. Туроперейтинг : учебник / А. С. Кусков, В. Л. Голубева. – М. : ФОРУМ, 2009. – 400 с.
8. Любіцева О. О. Методика розробки турів : навч. посібн. / О. О. Любіцева. – К. : Альтерпрес, 2003. – 104 с.
9. Любіцева О. О. Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти) / О. О. Любіцева. – 3-е вид. – К. : Альтпрес, 2005. – 253 с.
10. Маринин М. М. Туристские формальности и безопасность в туризме / М. М. Маринин. – М. : Финансы и статистика, 2004. – 144 с.
11. Михайліченко Г. І. Практика організації туристичних подорожей : навч. посібн. / Г. І. Михайліченко. – К. : КНТЕУ, 2003. – 156 с.
12. Про туризм : Закон України в редакції від 18.11.2003 р. // ВВР. – 2004. – № 13. – Ст. 180.
13. Туризмолія (теорія туризму) : навч.-метод. посібн. зі спецкурсу. – К. : КУТЕП, 2010. – 70 с.
14. Туристский терминологический словарь : справочно-метод. пособие / авт.-сост. И. В. Зорин, В. А. Квартальное. – М. : Советский спорт, 1999. – 664 с.

14.2. Додаткова

15. Воскресенский В. Ю. Международный туризм. Инновационные стратегии развития / В. Ю. Воскресенский. – М. : Изд. Юнити-Дана 2007. – 160 с.
16. Ганич Н. М. Міжнародний туризм і сфера послуг : підручник / Н. М. Ганич, Н. В. Антонюк, М. П. Мальська. – М. : Знання, 2008. – 661 с.
17. Джатадян Ю. А. Транспортное обеспечение в туризме / Ю. А. Джатадян, А. С. Кусков. – М. : Изд. КноРус, 2008. – 368 с.
18. ДСТУ 4268-2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги: Від 01.07.04. – К. : Держспоживстандарт України, 2004.
19. ДСТУ 4269-2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Загальні вимоги: Від 01.07.04. – К. : Держспоживстандарт України, 2004.
20. ДСТУ 4527-2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення: Від 28.02.06. – К. : Держспоживстандарт України, 2006.
21. Европейский гостиничный маркетинг : учебн. пособ. [Текст] ; пер. с англ. – М. : Финансы и статистика, 2002. – 224 с.
22. Егоренков Л. И. Введение в технологию туризма / Л. И. Егоренков. – М. : Изд. Финансы и статистика, ИНФРА-М, 2009. – 304 с.
23. Исаева Т. Е. Речевая коммуникация в туризме / Т. Е. Исаева. – М. : Изд. Дашков и К^о, Наука-Спектр, 2009. – 240 с.
24. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм : учебник для вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкснз ; пер. с англ. под ред. Р. Б. Ноздревой. – М. : ЮНИТИ, 1998. – 420 с.

25. Любіцева О. О. Туризмознавство: вступ до фаху: підручник / О. О. Любіцева, К. Бабаринька. – К. : Видавничо-поліграфічний центр "Київський університет", 2008. – 335 с.
26. Мальська М. П. Міжнародний туризм і сфера послуг : підручник / М. П. Мальська, Н. В. Антонюк, Н. М. Ганич. – К. : Знання, 2008. – 661 с.
27. Мельниченко С. В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика : монографія / С. В. Мельниченко. – К. : КНТЕУ, 2008. – 494 с.
28. Монтехано Монтанеро Структура туристического рынка : учебное пособие / Монтехано Монтанеро ; пер. с не пан. – Смоленск : Издательство СГУ, 1997. – 230 с.
29. Прикладной туроперейтинг. – 2-е изд. перераб. и доп. – М. : ИКЦ "Март", Ростов н/Д: издательский центр "Март", 2006. – 448 с.
30. Про схвалення стратегії розвитку туризму і курортів: розпорядження КМУ від 06.08.2008 р. № 1088-р // Офіційний вісник України. – 2008. – № 60. – С. 27–32.
31. Сокол Т. Г. Основи туристичної діяльності : підручник / Т. Г. Сокол. – К. : Грамота. 2006. – 264 с.
32. Ткаченко Т. І. Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу : монографія / Т. І. Ткаченко. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 537 с.
33. Ушаков Д. С. Стратегическое планирование в туризме / Д. С. Ушаков. – М. : Изд. Феникс, 2007. – 288 с.
34. Ушаков Д. С. Инновации в туризме и сервисе / Д. С. Ушаков, Н. Н. Малахова. – М. : Изд. Издательский центр МарТ, Феникс, 2010. – 256 с.
35. Ушаков Д. С. Технологии выездного туризма / Д. С. Ушаков. – М. : Издательский центр МарТ, Феникс. 2010. – 448 с.
36. Ушаков Д. С. Технологии въездного туризма / Д. С. Ушаков, А. Н. Рубаник. – М. : Изд. Издательский центр МарТ, Феникс, 2010. – 384 с.
37. Черных Н. Технология путешествий и организация обслуживания клиентов / Н. Черных. – М. : Сов. спорт, 2002. – 320 с.
38. Чорненька Н. В. Організація туристичної індустрії : навч. посібн. / Н. Черных. – К. : Атіка, 2006. – 254 с.

14.3. Інформаційні ресурси

39. Офіційний сайт Державного комітету статистики України Державної служби туризму і курортів. – Режим доступу : www.ukrstat.gov.ua/.
40. Офіційний сайт Державної служби туризму і курортів України. – Режим доступу : www.tourism.gov.ua.

41. Офіційний сайт компанії "Амадеус Україна". – Режим доступу : <http://www.amadeus.net.ua/rus/amadeusua.htm>.

42. Офіційний сайт Міністерства закордонних справ України. – Режим доступу : www.mfa.gov.ua/mfa/ua/publication/content/1865.htm.

43. Про затвердження Положення про обов'язкове особисте страхування від нещасних випадків на транспорті : Постанова КМУ № 959 від 14.09.1996 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=959-96-%EF>.

44. Програма TACIS. – Режим доступу : http://www.technosoft.kiev.ua/ist/prog_tacis.html.

45. Программный комплекс "Оверия-Туризм". – Режим доступа : <http://www.overia-tourism.com/>.

46. Рейтинг найбільш популярних туристичних напрямків-2010 [Електронний ресурс]. – Режим доступа : <http://tsn.ua/svit/reiting-naibilsh-populyarnih-turistichnih-napryamkiv-2010.html>.

47. Туристичний портал. – Режим доступа : <http://www.tour.com.ua>.

48. Tourism. – Access made : <http://en.wikipedia.org/wiki/Tourism>.

49. World Economic Forum. – Access made : www3.weforum.org/WEF_GCR_TravelTourism_IndexRankingAndComparison_2009.pdf.

50. World Tourism. – Режим доступа : www.world-tourism.org/.

14.4. Методичне забезпечення

1. Роздатковий матеріал:

роздатковий матеріал для виконання практичних завдань під час аудиторної роботи.

комплект завдань для контрольних робіт.

2. Персональна навчальна система "Організація туризму : туроперейтинг" (Режим доступу : <http://www.ikt.hneu.edu.ua/>), яка містить:

3.1. Загальну інформацію:

робочу програму навчальної дисципліни;

список рекомендованої літератури;

технологічну карту контролю та оцінювання результатів навчання.

3.2. До кожної теми:

теоретичний матеріал: конспекти лекцій;

завдання для практичної та самостійної роботи;

додатковий матеріал: нормативні документи, література, посилання на ресурси мережі Інтернет;

відеоматеріали.

Зміст

Вступ	3
1. Опис навчальної дисципліни	3
2. Мета та завдання навчальної дисципліни	4
3. Програма навчальної дисципліни	8
4. Структура навчальної дисципліни	12
5. Теми семінарських занять	14
6. Теми практичних занять	16
7. Теми лабораторних занять	17
8. Самостійна робота	18
9. Контрольні запитання для самодіагностики	21
10. Індивідуально-консультативна робота	23
11. Методи навчання	24
12. Методи контролю	28
13. Розподіл балів, які отримують студенти	39
14. Рекомендована література	42
14.1. Основна	42
14.2. Додаткова	43
14.3. Інформаційні ресурси	44
14.4. Методичне забезпечення	45

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

Робоча програма
навчальної дисципліни
**"ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИЗМУ:
ТУРОПЕРЕЙТИНГ"**

для студентів напрямку підготовки
6.140103 "Туризм"
усіх форм навчання

Укладач **Лола** Юлія Юріївна

Відповідний за випуск **Єрмаченко В. Є.**

Редактор **Бутенко В. О.**

Коректор **Бутенко В. О.**

План 2014 р. Поз. № 223 ЕВ. Обсяг 47 стор.

Видавець і виготівник – видавництво ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 61166, м. Харків, пр. Леніна, 9а

*Свідоцтво про внесення до Державного реєстру суб'єктів видавничої справи
Дк № 481 від 13.06.2001 р.*