

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ВІННИЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ**

**СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ**

*Сертифікована на відповідність ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT)*

**Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
Рішення вченої ради  
31.03.2025  
протокол № 05, п. 4

**ВВЕДЕНО В ДІЮ**  
Наказ від 31.03.2025 № 67

**ТУРОПЕРЕЙТИНГ /  
TOUR OPERATING**

**РОБОЧА ПРОГРАМА**

|                      |                             |                          |
|----------------------|-----------------------------|--------------------------|
| Ступінь вищої освіти | «бакалавр» /                | «bachelor»               |
| Галузь знань         | 24 «Сфера обслуговування» / | «Services»               |
| Спеціальність        | 242 «Туризм і рекреація» /  | «Tourism and Recreation» |
| Освітня програма     | «Туризм і рекреація» /      | «Tourism and Recreation» |

**Розробник:** Кізюн Алла, кандидат географічних наук, доцент

**Гарант освітньої програми** «Туризм і рекреація» – Онищук Наталя,  
кандидат економічних наук, доцент

Обговорено та схвалено:

на засіданні кафедри туризму та готельно-ресторанної справи від  
03.03.2025, протокол № 4;

на засіданні вченої ради факультету торгівлі, маркетингу та сфери  
обслуговування від 20.03.2025, протокол № 03.

Рецензенти:

Онищук Наталя, кандидат економічних наук, доцент

Колос Ігор, генеральний директор ТОВ «Туристичний оператор «Бомба-  
тур» (м. Вінниця)

Редактор: Фатєєва Т.

Комп'ютерна верстка: Шуляк Н.

Підп. до друку 18.04.2025 р. Формат 60x84/16. Папір офсетний

Друк ксероксний. Ум. друк. арк. 1,68.

Обл.-вид. арк. 1,52. Тираж 2. Зам. № 74.

---

Редакційно-видавничий відділ ВТЕІ ДТЕУ  
21000, м. Вінниця, вул. Хмельницьке шосе, 25

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

### **Мета вивчення освітнього компонента.**

Метою освітнього компонента «Туроперейтинг» є набуття необхідних знань з організації та технології туристичних подорожей для майбутніх спеціалістів у сфері обслуговування; вміння користуватися знаннями у сфері теорії і методології програмного обслуговування; організації туроператорського бізнесу та оволодіння праксеологічними навичками взаємодії суб'єктів туристського ринку з метою створення якісного турпакету, схеми його просування та реалізації; документального забезпечення процесів створення, комплектування, реалізації турів та планових турпакетів.

Вивчення освітнього компонента «Туроперейтинг» є необхідною складовою в системі професійних знань майбутнього фахівця з туризму і рекреації, яка формує у здобувачів вищої освіти логічне мислення у системі спеціальних туристичних знань туроперейтингу та агентського бізнесу в туризмі.

«Туроперейтинг» відноситься до обов'язкових компонентів освітньої програми циклу професійної підготовки бакалаврів спеціальності 242 «Туризм і рекреація» і спрямована на опанування теоретичних та практичних аспектів туроперейтингу у сфері туристичної індустрії.

### **Результати вивчення освітнього компонента його місце в освітньому процесі.**

Опанувавши освітній компонент «Туроперейтинг», здобувачі набудуть компетентності на основі засвоєння основних теоретичних положень та здобудуть необхідні практичні навички, що дозволить ефективно застосовувати основні положення туроперейтингу в організації дієвої системи взаємодії між всіма суб'єктами туристського ринку: туроператорів, турагентів, підприємств-виробників туристських послуг з метою створення та реалізації програм туристичного обслуговування.

Результатом вивчення освітнього компонента «Туроперейтинг» для освітньо-професійної програми *«Туризм і рекреація»* є формування комплексу компетентностей:

- **інтегральна компетентність:** здатність комплексно розв'язувати складні професійні задачі та практичні проблеми у сфері туризму і рекреації як в процесі навчання, так і в процесі роботи, що передбачає застосування теорій і методів системи наук, які формують туризмознавство, і характеризуються комплексністю та невизначеністю умов.

– **загальні компетентності:**

ЗК 3. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.

ЗК 4. Здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу.

ЗК 6. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

ЗК 7. Здатність працювати в міжнародному контексті.

ЗК 14. Здатність працювати в команді та автономно.

ЗК 14<sup>1</sup>. Здатність ухвалювати рішення та діяти, дотримуючись принципу неприпустимості корупції та будь-яких інших проявів недоброчесності.

– **фахові (спеціальні) компетентності:**

ФК (СК) 15. Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності.

ФК (СК) 16. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ФК (СК) 18. Здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління.

ФК (СК) 19. Розуміння сучасних тенденцій і регіональних пріоритетів розвитку туризму в цілому та окремих його форм і видів.

ФК (СК) 20. Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного).

ФК (СК) 21. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту.

ФК (СК) 22. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем.

ФК (СК) 26. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу.

ФК (СК) 29. Здатність діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства.

ФК (СК) 30. Здатність працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом туристичного бізнесу

**Програмні результати навчання** здобувачів з освітнього компонента «Туроперейтинг» для освітньо-професійної програми *«Туризм і рекреація»* полягають:

ПРН 1. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.

ПРН 2. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук.

ПРН 3. Знати і розуміти основні форми і види туризму, їх поділ.

ПРН 6. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.

ПРН 7. Розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт.

ПРН 8. Ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися.

ПРН 10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).

ПРН 17. Управляти своїм навчанням з метою самореалізації в професійній туристичній сфері.

**Міждисциплінарні зв'язки:** робоча програма упорядкована відповідно до анотації освітньо-професійної програми «Туризм і рекреація» підготовки бакалаврів і базується на вивченні таких обов'язкових освітніх компонентів як «Культурна спадщина України», «Економічна теорія», «Статистика», «Туристичне країнознавство», «Туристичне краєзнавство».

### **Критерії оцінювання результатів навчання**

Критерієм успішного проходження здобувачем вищої освіти підсумкового оцінювання може бути досягнення ним мінімальних порогових рівнів оцінок за кожним запланованим результатом навчання освітнього компонента. Мінімальний пороговий рівень оцінки варто визначати за допомогою якісних критеріїв і трансформувати його в мінімальну позитивну оцінку використовуваної числової (рейтингової) шкали (табл. 1.1).

Таблиця 1.1 – Критерії оцінювання результатів навчання

| <b>Рівні компетентності</b>    | <b>За шкалою ДТЕУ</b> | <b>Критерії оцінювання</b>                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1</b>                       | <b>2</b>              | <b>3</b>                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Високий (дослідницький)        | 90-100                | Має обґрунтовані та всебічні знання з дисципліни, вміє узагальнювати та систематизувати набуті знання; самостійно знаходить джерела інформації та працює з ними; проводить власні дослідження, може використовувати набуті знання та вміння при розв'язанні задач. |
| Достатній (частково-пошуковий) | 82-89                 | Володіє навчальним матеріалом, вміє зіставляти та узагальнювати, виявляє творчий інтерес до предмету, виконує завдання з повним поясненням та обґрунтуванням, але допускає незначні помилки; може усвідомити нові для нього факти, ідеї.                           |
|                                | 75-81                 | Володіє визначеним програмою навчальним матеріалом; розв'язує завдання, передбачені програмою, з частковим поясненням.                                                                                                                                             |
| Елементарний (репродуктивний)  | 69-74                 | Володіє навчальним матеріалом на репродуктивному рівні; може самостійно розв'язати та пояснити розв'язання завдання.                                                                                                                                               |
|                                | 60-68                 | Ознайомлений з навчальним матеріалом, відтворює його на репродуктивному рівні; виконує елементарні завдання за зразком або відомим алгоритмом.                                                                                                                     |
| Низький (фрагментарний)        | 35-59                 | Ознайомлений та відтворює навчальний матеріал на рівні окремих фактів та фрагментів матеріалу; під керівництвом викладача виконує елементарні завдання.                                                                                                            |
|                                | 1-34                  | Ознайомлений з навчальним матеріалом на рівні розпізнавання та відтворення окремих фактів.                                                                                                                                                                         |

Для очної (денна, вечірня) форми навчання поточна робота оцінюється в 100 балів, підсумковий контроль (екзамен) оцінюється в 100 балів.

До екзамену допускаються всі здобувачі вищої освіти, які набрали за результатами поточної роботи протягом семестру 60 балів.

Результат підсумкового контролю (екзамен) з освітнього компонента для здобувачів очної форми навчання визначається як середньоарифметична сума балів поточної роботи та екзамену.

Кращим здобувачам, які повністю виконали програму з освітнього

компонента, виявили активність в науково-дослідній роботі за відповідною тематикою, стали призерами студентських олімпіад, виступали на конференціях та за результатами поточної роботи набрали 90 і більше балів, науково-педагогічний працівник має право виставити результат екзамену без опитування (при усному екзамені) чи виконання екзаменаційного завдання (при письмовому екзамені).

Результат підсумкового контролю (екзамен) з освітнього компонента для здобувачів заочної форми навчання оцінюється в 100 балів, відповідно до Положення про організацію освітнього процесу від 17.06.2024 № 08 (зі змінами від 25.11.2024, протокол № 12).

Згідно з цим же Положенням здобувач вищої освіти, який не погоджується з оцінкою, отриманою під час підсумкового контролю, має право в день оголошення результатів звернутися із заявою на ім'я директора з проханням апеляційного перегляду оцінки.

### **Обсяг освітнього компонента в кредитах та його розподіл (тематичний план)**

| Назва теми                                                             | Кількість годин       |        |                   |     | Форми контролю | Бальна оцінка |
|------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------|-------------------|-----|----------------|---------------|
|                                                                        | Усього годин/кредитів | з них  |                   |     |                |               |
|                                                                        |                       | лекції | практичні заняття | СРЗ |                |               |
| Розділ І. Технологія туроперейтингу та турпроектування                 |                       |        |                   |     |                |               |
| Тема 1. Основи туроперейтингу                                          | 12                    | 4      | 4                 | 4   | УО/ПО, Т, ВПЗ  | 8             |
| Тема 2. Ринкове середовище діяльності туроператорів                    | 6                     | 2      | 2                 | 2   | УО/ПО, Т, ВПЗ  | 4             |
| Тема 3. Туроперейтинг та агентський бізнес у туризмі                   | 6                     | 2      | 2                 | 2   | УО/ПО, Т, ВПЗ  | 4             |
| Тема 4. Формування збутової мережі туроператора                        | 6                     | 2      | 2                 | 2   | УО/ПО, Т, ВПЗ  | 4             |
| Тема 5 Організація взаємодії між туроператором і турагентом            | 6                     | 2      | 2                 | 2   | УО/ПО, Т, ВПЗ  | 4             |
| Розділ ІІ. Розробка туру, підготовка документації і договірна робота   |                       |        |                   |     |                |               |
| Тема 6. Вивчення потенційних споживачів, їх мотивів і цілей відпочинку | 6                     | 2      | 2                 | 2   | УО/ПО, Т, ВПЗ  | 4             |
| Тема 7. Технологія створення турпродукту                               | 12                    | 4      | 4                 | 4   | УО/ПО, Т, ВПЗ  | 8             |
| Тема 8. Виставкова діяльність у туроперейтингу                         | 6                     | 2      | 2                 | 2   | УО/ПО, ВПЗ, Т  | 4             |
| Тема 9. Програма туристичного обслуговування                           | 6                     | 2      | 2                 | 2   | УО/ПО, Т, ВПЗ  | 4             |
| Розділ ІІІ. Стратегії підвищення якості обслуговування туристів        |                       |        |                   |     |                |               |
| Тема 10 Правила формування програм перебування туристів                | 6                     | 2      | 2                 | 2   | УО/ПО, Т, ВПЗ  | 4             |

|                                                                          |                |           |           |           |               |            |
|--------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------|-----------|-----------|---------------|------------|
| Тема 11. Принципи та умови ефективності програми перебування             | 6              | 2         | 2         | 2         | УО/ПО, Т, ВПЗ | 4          |
| Тема 12. Організація обслуговування клієнтів у туристичному підприємстві | 12             | 4         | 4         | 4         | УО/ПО, Т, ВПЗ | 8          |
| Тема 13. Формування ефективної роботи з клієнтами                        | 6              | 2         | 2         | 2         | УО/ПО, Т, ВПЗ | 4          |
| Тема 14. Організація діяльності з обслуговування туристів                | 6              | 2         | 2         | 2         | УО/ПО, Т, ВПЗ | 4          |
| <b>Розділ IV. Прикладний туроперейтинг</b>                               |                |           |           |           |               |            |
| Тема 15. Ініціативний туроперейтинг                                      | 6              | 2         | 2         | 2         | УО/ПО, Т, ВПЗ | 4          |
| Тема 16. Рецептний туроперейтинг                                         | 6              | 2         | 2         | 2         | УО/ПО, Т, ВПЗ | 4          |
| Тема 17. Консолідований туроперейтинг                                    | 6              | 2         | 2         | 2         | УО/ПО, Т, ВПЗ | 4          |
| Тема 18. Організація туристичних подорожей туроператором                 | 6              | 2         | 2         | 2         | УО/ПО, Т, ВПЗ | 4          |
| <b>Індивідуальне завдання</b>                                            | <b>24</b>      |           |           | <b>24</b> | <b>ІЗ</b>     | <b>16</b>  |
| <b>Всього</b>                                                            | <b>150/5</b>   | <b>42</b> | <b>42</b> | <b>66</b> |               | <b>100</b> |
| <b>Курсова робота та захист</b>                                          | <b>30/1</b>    |           |           | <b>30</b> | <b>КР</b>     | <b>100</b> |
| <b>Разом</b>                                                             | <b>180/6</b>   | <b>42</b> | <b>42</b> | <b>96</b> |               | <b>100</b> |
| <b>Підсумковий контроль</b>                                              | <b>Екзамен</b> |           |           |           |               |            |

**Перелік умовних позначень форм контролю та оцінка їх у балах:**

УО – усне опитування – 1 бал.

ПО – письмове опитування – 1 бал.

ВПЗ – виконання практичних завдань – 2 бали.

Т – тестування – 1 бал.

ІЗ – індивідуальні завдання – 16 балів (курси на платформі Академії NTO.UA (<https://academy.nto.ua/touroperatingforstaff.html>), написання тез, виконання дослідження на обрану тему – 8 балів; участь у наукових заходах – 8 балів).

КР – курсова робота

**Загальна сума за поточну навчальну роботу (аудиторну та самостійну) за семестр – 100 балів.**

## **II. ПРОГРАМА ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА**

### **Зміст освітнього компонента (теми програми)**

#### **Розділ I. Технологія туropolерейтингу та турпроекування**

##### **Тема 1. Основи туropolерейтингу**

Характеристика основних понять як об'єктів вивчення дисципліни.

Етапи розвитку туropolерейтингу. Поняття «туropolерейтинг» та види діяльності туropolератора. Предмет діяльності туropolератора. Профіль роботи туropolератора. Схема організації роботи туropolератора по розробці і реалізації туристського продукту.

Класифікація та види туropolераторів. Основні типи туropolераторів. Оператори масового ринку. Оператори спеціалізовані: на певному продукті/послуді і сегменті ринку. Туризм спеціального інтересу і певного місця призначення. Місцеві туropolератори. Організація турів для внутрішнього туризму. Виїзні (ініціативні) туropolератори. Рецептні туropolератори.

Функції туropolераторів та турагентів.

##### **Тема 2. Ринкове середовище діяльності туropolераторів**

Структура туристичного ринку. Суб'єкти ринку виробника, їх класифікація та характеристика. Прояв глобалізаційних процесів в індустрії туризму. Світовий та макрорегіональний ринки готельних та транспортних послуг, особливості функціонування туристичної індустрії. Геопросторова організація світового туристичного ринку.

Схеми реалізації та просування туристичного продукту. Методи збуту туристичного продукту.

Зовнішні та внутрішні фактори туropolерейтингу. Оцінка їх впливу.

##### **Тема 3. Туropolерейтинг та агентський бізнес в туризмі**

Організація туropolераторського та турагентського бізнесу: нормативно-правові вимоги. Вимоги щодо ліцензування туropolераторської та турагентської діяльності.

Регуляторні вимоги щодо організації туropolераторського та турагентського бізнесу. Роздрібні й оптові туристичні фірми і їхнє місце в структурі каналів збуту.

Типова організаційна структура туropolератора: взаємозв'язок роботи підрозділів.

Види та форми агентської роботи. Класифікація турагентів. Види агентів. Агентські мережі. Власні бюро продажів туropolератора та їх головні функції. Види ринкових каналів просування туристичного продукту.

Тлумачення терміну «аквізитор». Джерела аквізиції туристів.

##### **Тема 4. Формування збутової мережі туropolератора**

Формування збутової мережі. Канали просування і реалізації турпродукту. Форми організації збуту туристського продукту. Роль турагентств в турбізнесі. Система комісійних як основа взаємин між турагентом і туropolератором.

Характер контрактних стосунків між туроператором і турагентством. Контрагентська мережа і основні умови агентських угод. Основні методи продажу в туризмі. Нетрадиційні форми продажу.

Види та форми інтеграції на ринку туристичних послуг.

### **Тема 5. Організація взаємодії між туроператором і турагентом**

Система комісійних як основа взаємин між турагентом і туроператором. Способи стимулювання діяльності агентів.

Характер контрактних стосунків між туроператором і турагентством. Агентська мережа і основні умови агентських угод. Функції туристичних агентств. Завдання турагента при обслуговуванні туристів.

## **Розділ II. Розробка туру, підготовка документації і договірна робота**

### **Тема 6. Вивчення потенційних споживачів, їх мотивів і цілей відпочинку**

Контрагентська мережа. Характеристика асортименту послуг туроператора. Взаємодія учасників формування і продажу турпродукту. Взаємодія суб'єктів туристичного ринку.

Мотивація подорожей та формування пакетів послуг. Класифікація мотиваційних аспектів.

Співвідношення головної і вторинних цілей відпочинку. Мотиваційні наслідки. Бар'єри до подорожі.

### **Тема 7. Технологія створення турпродукту**

Зміст робіт з турпроекування. Характеристика асортименту послуг туристичної фірми. Асортимент послуг туроператорів. Диференціація пропозицій туроператора.

Вибір географії подорожей та сегментування та різних туристичних ринках. Мотивація подорожей та формування пакетів послуг. Графоаналітичні моделі програм обслуговування.

Замовлений та інклюзив-тур. Пакет послуг.

Алгоритм розроблення програми обслуговування. Планування туристичних подорожей. Схеми роботи туроператора по реалізації та організації турів.

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

Аквізиція туристів та засоби залучення туристів. Культура обслуговування та основні правила прийому клієнтів.

Стадії планування туристського 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 по вибору постачальників послуг (контрагентів). Ухвалення рішення про місце призначення; засобів розміщення; тривалість туру.

Етапи формування та реалізації туристичного продукту фірми. Рекомендована структура туристичного продукту для кожного з видів туристичного ринку.

### **Тема 8. Виставкова діяльність у туropерейтингу**

Різновиди виставкової діяльності. Матриця прибутку на інвестиційний капітал для виставки. Характеристика етапів підготовки до виставки та їх специфіка.

Організація участі фірми у виставці. Основні правила виставкової роботи.

### **Тема 9. Програма туристичного обслуговування.**

Визначення програмного туризму. Характеристика термінів «програмне обслуговування в туризмі», «програма перебування туристів».

Програмний туризм та особливості формування пакетних турів. Перелік технологічної документації, що забезпечує процеси вибору маршрутів та формування турів. Основні етапи розробки туристичного продукту.

Види програм обслуговування: рекреаційна, курортна, пізнавальна; спортивна, освітня; ділова і ін.

Принципи формування туристсько-екскурсійних програм обслуговування. Цілі програмного туризму з точки зору: туристського менеджменту; туристського маркетингу; технології обслуговування туристів, мети подорожі і типології туристів.

Розроблення туру та калькулювання його вартості.

Бонусні програми туropераторів.

## **Розділ III. Стратегії підвищення якості обслуговування туристів**

### **Тема 10. Правила формування програм перебування туристів**

Правила розробки програм перебування туристів.

Технологічні документи і правила їх оформлення.

Перелік робіт по створенню туристичної пропозиції фірми. Фактори, які впливають на структуру туру та комплектацію програм перебування туристів.

Особливості складання програм перебування для різних типів туристів.

Порядок і етапи розробки турпродукту. Основні і специфічні потреби туристів. Початкова диференціація туристських поїздок. Споживчі властивості туру.

### **Тема 11. Принципи та умови ефективності програми перебування.**

Принципи, види програмних заходів та їх характеристика. Стратегії, класи і програма обслуговування.

Загальні рекомендації за технологією обслуговування туристів на турі. Оптимальна програма обслуговування.

Основні складові менеджменту обслуговування туристів. Гостинність.

## **Тема 12. Організація обслуговування клієнтів у туристичному підприємстві**

Шкала потреб клієнтів та формування психологічного портрету потенційних туристів.

Техніка та технологія продажів в туристичній фірмі, комунікацій у безпосередньому спілкуванні та методи продажу, сформувати основні канали збуту продукту

Форми та стилі обслуговування клієнтів. Типовий портрет основної клієнттури туристичної фірми. Порівняльний аналіз (позиціонування) пропозиції туристичної фірми відносно основних конкурентів; переваги власного турпродукту. Змістовність програм обслуговування та комплексність турпродукту, а також його відповідність вимогам певних типів туристів.

## **Тема 13. Формування ефективної роботи з клієнтами**

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. Філософія туристичного обслуговування. Професійні стандарти працівників туристичної фірми.

## **Тема 14. Організація діяльності з обслуговування туристів**

Процеси обслуговування у сфері гостинності. Організація процесу обслуговування у готелях. Характеристика готельних послуг. Технологічний цикл готельного обслуговування. Служби обслуговування у готелях.

Типологія закладів харчування, їх характеристика. Особливості роботи підприємств сфери харчування. Види обслуговування підприємств ресторанного господарства.

Організація екскурсійного обслуговування туристів.

## **Розділ IV. Прикладний туropolерейтинг**

### **Тема 15. Ініціативний туropolерейтинг**

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 найпопулярніша форма продажу турпродукту. Формування каталогу пропозицій інклюзив та пекідж-турів, турів-каскадів.

Формування каталогу пропозицій ініціативного туropolератора. Розподіл робіт між службами та підрозділами туropolератора в процесі обслуговування та надання туристичних послуг.

Брендування, просування та організація збуту продукту ініціативного туropolератора.

## **Тема 16. Рецептний туроперейтинг**

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

Диференціація пропозицій рецептних туроператорів.

Позиціонування турів і туроператорів на ринку.

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

Формування каталогу пропозицій рецептного туроператора.

Особливості формування програм прийому та організації відпочинку іноземних туристів. Особливості організації та надання додаткових послуг рецептних туроператорів. Договір між ініціативним і рецептним туроператорами.

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

## **Тема 17. Консолідований туроперейтинг**

Світовий ринок туроператорів консолідаторів: стан та перспективи розвитку. Міжнародний туроперейтинг.

Умови роботи та організації консолідаторського бізнесу. Формування розгалуженої (інтегрованої) структури збуту послуг консолідатора.

Особливості формування технологічних етапів (стадій) туристичного обслуговування консолідаторів.

Формування договірної плану туру. Безвідзивний та відзивний комітмент. Бронювання та блокування місць в готелях і на транспорті. Умови отримання блоків місць в підприємствах туріндустрії. Елотмент. Комітмент.

Договірне забезпечення та форми співпраці консолідаторів з туроператорами та турагентами.

## **Тема 18. 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 готельного господарства та ін.). 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.

Підписання договорів з авіакомпанією, залізницею, екскурсійною фірмою, музеєм.

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 Internet. Підтвердження факту купівлі-продажу та форми оплати замовлених послуг.

Порядок бронювання в режимі on-line. 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 туробслуговування. Взаємозалік та бартерні відносини в туризмі.

Обов'язки представника туристичної компанії за кордоном та його повноваження. Суть і значення якості туристських послуг. Споживчі властивості і споживчі параметри туристських послуг. Критерії оцінки та оцінювання якості послуг. Якісна характеристика пакетного туру та параметри оцінювання відповідності замовлених і наданих турпослуг. Експертна оцінка оптимального обслуговування туристів під час подорожі.

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

### Структура освітнього компонента

| Результати навчання                                                                                                                                                                                           | Навчальна діяльність                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Робочий час здобувача, год. |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 1                                                                                                                                                                                                             | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 3                           |
| <b>Характеризувати:</b><br>класифікацію та види туроператорів<br><br><b>Пояснювати:</b><br>функції туроператорів та турагентів.<br><br><b>Вміти:</b><br>застосовувати схеми організації роботи туроператорів. | <b>Розділ 1. Технологія туроперейтингу та турпроектування</b><br><b>Тема 1. Основи туроперейтингу</b><br><b>Лекція № 1</b><br>План лекції:<br>1. Характеристика основних понять як об'єктів вивчення дисципліни.<br>2. Етапи розвитку туроперейтингу.<br><b>Рекомендовані джерела:</b><br>Основні: 1, 5, 6, 7.<br>Додаткові: 8, 17, 18, 22.<br>Інтернет-ресурси: 27, 29, 33.                                                                                                | 2                           |
|                                                                                                                                                                                                               | <b>Самостійна робота здобувачів.</b><br>Поглиблене вивчення окремих питань теми лекції на основі опрацювання спеціалізованої літератури та пошуку інформації у середовищі Internet.<br><i>Підготовка до практичного заняття:</i><br>Опрацювати термінологічний апарат до теми.<br><i>Підготувати есе на тему:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Роль туроператора в туристичній індустрії.</li> <li>- Роль турагента в розвитку туристичного бізнесу.</li> </ul> | 2                           |

|                                                                                                                                            | <p><b>Практичне заняття № 1</b><br/><i>Питання до заняття:</i></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Визначення основних відмінностей між туроператором і турагентом.</li><li>2. Види туроператорів.</li><li>3. Особливості схем організації роботи туроператорів.</li><li>4. Професійні задачі та функції туроператорів.</li></ol> <p><i>Завдання до заняття:</i><br/>Заповніть таблицю:</p> <table><tr><th colspan="2">Функції підприємств</th></tr><tr><th>Туроператор</th><th>Турагенція</th></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><th>Спільне в роботі</th><th>Відмінне в роботі</th></tr><tr><td></td><td></td></tr></table> | Функції підприємств |  | Туроператор | Турагенція |  |  | Спільне в роботі | Відмінне в роботі |  |  | 2 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--|-------------|------------|--|--|------------------|-------------------|--|--|---|
| Функції підприємств                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                     |  |             |            |  |  |                  |                   |  |  |   |
| Туроператор                                                                                                                                | Турагенція                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                     |  |             |            |  |  |                  |                   |  |  |   |
|                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                     |  |             |            |  |  |                  |                   |  |  |   |
| Спільне в роботі                                                                                                                           | Відмінне в роботі                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                     |  |             |            |  |  |                  |                   |  |  |   |
|                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                     |  |             |            |  |  |                  |                   |  |  |   |
|                                                                                                                                            | <p><b>Лекція № 2</b><br/>План лекції:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Класифікація та види туроператорів.</li><li>2. Функції та профіль діяльності туроператорів та турагентів</li></ol> <p><b>Рекомендовані джерела:</b><br/>Основні: 1, 5, 6, 7.<br/>Додаткові: 8, 17, 18, 22.<br/>Інтернет-ресурси: 27, 29, 33.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 2                   |  |             |            |  |  |                  |                   |  |  |   |
|                                                                                                                                            | <p><b>Самостійна робота здобувачів.</b><br/>Поглиблене вивчення окремих питань теми лекції на основі опрацювання спеціалізованої літератури та пошуку інформації у середовищі Internet.<br/><i>Підготовка до практичного заняття:</i></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Опрацювати термінологічний апарат до теми.</li><li>2. Змодельуйте дії турагента при зверненні клієнта з проханням підібрати тур.</li></ol> <p><i>Підготувати есе на тему:</i><br/>- Роль ЗМІ в організації діяльності туристичних підприємств.</p>                                                                                                   | 2                   |  |             |            |  |  |                  |                   |  |  |   |
|                                                                                                                                            | <p><b>Практичне заняття № 2</b><br/><i>Питання до заняття:</i></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Схема організації роботи туроператора по розробці і реалізації туристського продукту.</li><li>2. Структура туристичного продукту.</li><li>3. Виїзні (ініціативні) туроператори. Рецептивні туроператори.</li><li>4. Які завдання передбачає виконання новаторської функції туроператора. Приведіть приклади.</li><li>5. Роль реклами у діяльності туроператорів.</li></ol>                                                                                                                                                  | 2                   |  |             |            |  |  |                  |                   |  |  |   |
| <p><b>Розуміти:</b><br/>структуру туристичного ринку, схеми реалізації та просування туристичного продукту.</p> <p><b>Аналізувати:</b></p> | <p><b>Тема 2. Ринкове середовище діяльності туроператорів</b><br/><b>Лекція № 3</b><br/>План лекції:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Структура туристичного ринку.</li><li>2. Класифікація суб'єктів ринку виробника.</li><li>3. Прояв глобалізаційних процесів в індустрії туризму.</li><li>4. Схема організації роботи туроператора по розробці і реалізації туристського продукту.</li></ol> <p><b>Рекомендовані жерела:</b><br/>Основні: 3, 5, 6, 7.</p>                                                                                                                                                               | 2                   |  |             |            |  |  |                  |                   |  |  |   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| <p>зовнішні та внутрішні фактори туropolерейтингу.</p> <p><b>Вміти:</b><br/>застосовувати методи збуту туристичного продукту;<br/>застосовувати схеми реалізації та просування туристичного продукту.</p>                                                                                 | <p>Додаткові: 8, 9, 10, 19, 23.<br/>Інтернет-ресурси: 27-29, 31.</p> <p><b>Самостійна робота здобувачів.</b><br/>Поглиблене вивчення окремих питань теми лекції на основі опрацювання спеціалізованої літератури та пошуку інформації у середовищі Internet.<br/><i>Підготовка до практичного заняття:</i><br/>1. Опрацювати термінологічний апарат до теми.<br/>2. Проаналізувати діяльність туropolераторів та турагенств на ринку України та Вінницького регіону на основі статистичних даних.<br/><i>Підготувати реферат на тему:</i><br/>Правове регулювання туropolераторської діяльності.</p> <p><b>Практичне заняття № 3</b><br/><i>Питання до заняття:</i><br/>1. Суб'єкти ринку виробника, їх класифікація та характеристика.<br/>2. Глобалізаційні процеси в індустрії туризму.<br/>3. Ринки готельних та транспортних послуг.<br/>4. Реалізація та просування турпродукту.<br/>5. Методи збуту туристичного продукту.<br/>6. Оцінка впливу зовнішніх та внутрішніх факторів туropolерейтингу.<br/><i>Завдання до заняття:</i><br/>1. Намалюйте схему постачальників послуг та партнерів туристичних операторів за зразком:</p> <div data-bbox="630 1108 957 1232" data-label="Diagram"> <pre> graph TD     A[Туropolератор] --&gt; B[ ]     A --&gt; C[ ]     A --&gt; D[ ]     A --&gt; E[ ]     A --&gt; F[ ] </pre> </div> <p>2. <i>Ділова гра: «Імітація туристичного ринку».</i></p> | <p></p> <p>2</p> <p>2</p> |
| <p><b>Розуміти:</b><br/>принципи організації туropolераторського та турагентського бізнесу.</p> <p><b>Аналізувати:</b><br/>джерела аквізиції туристів.</p> <p><b>Визначати:</b><br/>основні умови агентських угод.</p> <p><b>Вміти:</b><br/>застосовувати джерела аквізиції туристів.</p> | <p><b>Тема 3. Туropolерейтинг та агентський бізнес у туризмі</b><br/><b>Лекція № 4</b><br/>План лекції:<br/>1. Організація туropolераторського та турагентського бізнесу.<br/>2. Роздрібні й оптові туристичні фірми і їхнє місце в структурі каналів збуту.<br/>3. Тлумачення терміну «аквізитор», джерела аквізиції туристів.<br/><b>Рекомендовані джерела:</b><br/>Основні: 1, 6, 7.<br/>Додаткові: 8, 10, 17, 18, 22.<br/>Інтернет-ресурси: 27-29, 32.</p> <p><b>Самостійна робота здобувачів.</b><br/>Поглиблене вивчення окремих питань теми лекції на основі опрацювання спеціалізованої літератури та пошуку інформації у середовищі Internet.<br/><i>Підготовка до практичного заняття:</i><br/>Опрацювати термінологічний апарат до теми.<br/>Підготовка до ділової гри: «Моделювання діяльності туropolераторів та турагентів»</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>2</p> <p>2</p>         |

|                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
|                                                                                                                                                         | <b>Практичне заняття № 4</b><br><i>Питання до заняття:</i><br>1. Вимоги щодо організації туроператорського та турагентського бізнесу.<br>2. Вимоги щодо ліцензування туроператорської діяльності.<br>3. Роздрібні й оптові туристичні фірми.<br>4. Класифікація турагентів.<br>5. Власні бюро продажів туроператора та їх головні функції.<br>6. Види ринкових каналів просування туристського продукту.<br><i>Завдання до заняття:</i><br>1. Аналіз туроператорів, що діють на українському ринку, за їх видами та напрямками діяльності.<br>2. Аналіз діяльності турагенства на основі даних статистичної звітності 1-Тур".<br><i>Ділова гра:</i> «Моделювання діяльності туроператорів та турагентів». | 2 |
| <b>Характеризувати:</b><br>канали реалізації туристичного продукту.<br><br><b>Аналізувати:</b><br>основні методи продажу та нетрадиційні форми продажу. | <b>Тема 4. Формування збутової мережі туроператора</b><br><b>Лекція № 5</b><br>План лекції:<br>1. Канали просування і реалізації туристичного продукту.<br>2. Збутова мережа туроператора: форми, види, функції.<br>3. Нетрадиційні форми продажу.<br><b>Рекомендовані джерела:</b><br>Основні: 1, 3, 5-7.<br>Додаткові: 8, 19, 24.<br>Інтернет-ресурси: 28, 29, 32.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 2 |
| <b>Вміти:</b><br>формувати збутову та контрагентську мережу туристичного підприємства.                                                                  | <b>Самостійна робота здобувачів.</b><br>Поглиблене вивчення окремих питань теми лекції на основі опрацювання спеціалізованої літератури та пошуку інформації у середовищі Internet.<br><i>Підготовка до практичного заняття:</i><br>Опрацювати термінологічний апарат до теми.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 2 |
|                                                                                                                                                         | <b>Практичне заняття № 5</b><br><i>Питання до заняття:</i><br>1. Форми організації збуту туристського продукту.<br>2. Роль турагентств в турбізнесі.<br>3. Основні виробничі функції бюро продажів туроператора.<br>4. Основні методи продажу в туризмі.<br>5. Схеми ринкових каналів просування продукту туроператора до туриста.<br>6. Види та форми інтеграції на ринку туристичних послуг.                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 2 |
| <b>Аналізувати:</b><br>стосунки між туроператором і турагентством.<br><br><b>Розуміти:</b><br>характер контрактних стосунків між туроператором і        | <b>Тема 5. Організація взаємодії між туроператором і турагентом</b><br><b>Лекція № 6</b><br>План лекції:<br>1. Система комісійних як основа взаємин між турагентом і туроператором.<br>2. Характер контрактних стосунків між туроператором і турагентством.<br>3. Агентська мережа і основні умови агентських угод.<br>Завдання турагента при обслуговуванні туристів.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 2 |

|                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| <p>турагентством.</p> <p><b>Вміти:</b><br/>заповнювати агентський договір по реалізації туристичних продуктів.</p>                                                                                                                                  | <p><b>Рекомендовані джерела:</b><br/>Основні: 1, 5, 6, 7.<br/>Додаткові: 8, 17, 18, 24.<br/>Інтернет-ресурси: 27, 28, 30-32.</p> <p><b>Самостійна робота здобувачів.</b><br/>Поглиблене вивчення окремих питань теми лекції на основі опрацювання спеціалізованої літератури та пошуку інформації у середовищі Internet.<br/><i>Підготовка до практичного заняття:</i><br/>1. Опрацювати термінологічний апарат до теми.<br/>2. Розглянути типові договори про співробітництво.</p> <p><b>Практичне заняття № 6</b><br/><i>Питання до заняття:</i><br/>1. Агентська (комісійна) винагорода.<br/>2. Категорії стимулювання діяльності агентів.<br/>3. Критерії відбору партнерів по збуту.<br/>4. Типи договорів про співробітництво.<br/>5. Функції туристичних агенств.<br/>6. Агентський договір.<br/><i>Завдання до заняття:</i><br/>1. Опрацювати різні типи договорів про співробітництво:<br/>- договір доручення;<br/>- договір комісії;<br/>- агентський договір;<br/>- договір франчайзингу;<br/>- договір про партнерство.<br/>2. Заповнити агентський договір по реалізації туристичних продуктів</p> | <p></p> <p>2</p> <p>2</p> |
| <p><b>Аналізувати:</b><br/>характер асортименту послуг туроператора.</p> <p><b>Розуміти:</b><br/>сутність бар'єрів до подорожей; співвідношення головної і вторинних цілей відпочинку.</p> <p><b>Вміти:</b><br/>розрізняти мотиваційні аспекти.</p> | <p><b>Розділ II. Розробка туру, підготовка документації і договірна робота</b><br/><b>Тема 6. Вивчення потенційних споживачів, їх мотивів і цілей відпочинку</b></p> <p><b>Лекція № 7</b><br/>План лекції:<br/>1. Контрагентська мережа. Характеристика асортименту послуг туроператора.<br/>2. Мотивація подорожей та формування пакетів послуг<br/>3. Співвідношення головної і вторинних цілей відпочинку.<br/>Бар'єри до подорожей.<br/><b>Рекомендовані джерела:</b><br/>Основні: 2, 3, 6, 7.<br/>Додаткові: 8, 9, 11, 12, 24.<br/>Інтернет-ресурси: 28, 29, 33.</p> <p><b>Самостійна робота здобувачів.</b><br/>Поглиблене вивчення окремих питань теми лекції на основі опрацювання спеціалізованої літератури та пошуку інформації у середовищі Internet.<br/><i>Підготовка до практичного заняття:</i><br/>1. Опрацювати термінологічний апарат до теми.<br/>2. Підготувати презентації на теми:<br/>- Взаємодія суб'єктів туристичного ринку.<br/>- Основні мотиви здійснення подорожей.</p>                                                                                                           | <p>2</p> <p>2</p>         |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>Практичне заняття № 7</b><br><i>Питання до заняття:</i><br>1. Аналіз схеми взаємодії учасників формування і продажу турпродукту.<br>2. Види туристських послуг, що надає туроператор.<br>3. Класифікація туристичних мотивів.<br>4. Етапи ухвалення рішень про покупку турпродукту.<br>5. Мотиваційні результати та мотиваційні наслідки.<br>6. Бар'єри до подорожей.<br><i>Завдання до заняття:</i><br>Розробити тур для визначеного контингенту туристів, які мають спільні мотиви. | 2 |
| <b>Характеризувати:</b><br>технологію створення туристичного продукту та формування його асортименту.<br><br><b>Аналізувати:</b><br>принципи формування туристсько-екскурсійних програм обслуговування.<br><br><b>Вміти:</b><br>застосовувати алгоритм розроблення програми обслуговування, графоаналітичні моделі програм обслуговування; планувати та вибирати географію туристичних подорожей; визначати портрет споживача й потреби туристів, розробляти тур та складати калькуляцію його вартості. | <b>Тема 7. Технологія створення турпродукту</b><br><b>Лекція № 8</b><br>План лекції:<br>1. Характеристика асортименту послуг туристичного підприємства.<br>2. Вибір географії подорожей турпідприємством.<br>3. Планування туристичних подорожей.<br><b>Рекомендовані джерела:</b><br>Основні: 2, 5-7.<br>Додаткові: 8, 10, 12, 24-26.<br>Інтернет-ресурси: 27, 29, 32, 33.                                                                                                              | 2 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>Самостійна робота здобувачів.</b><br>Поглиблене вивчення окремих питань теми лекції на основі опрацювання спеціалізованої літератури та пошуку інформації у середовищі Internet.<br><i>Підготовка до практичного заняття:</i><br>1. Опрацювати термінологічний апарат до теми.<br>2. Графічно накреслити алгоритм розробки турпродукту.                                                                                                                                               | 2 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>Практичне заняття № 8</b><br><i>Питання до заняття:</i><br>1. Зміст робіт з турпроекування. Диференціація пропозицій туроператора.<br>2. Мотивація подорожей та формування пакетів послуг.<br>3. Правила психологічного підходу до ведення переговорів.<br>4. Робота туроператора по реалізації та організації турів.<br><i>Завдання до заняття:</i><br>1. Графічно накреслити алгоритм розробки туристичного продукту<br>2. Накреслити графік життєвого циклу туристичного продукту  | 2 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>Лекція № 9</b><br>План лекції:<br>1. Етапи формування та реалізації турпродукту.<br>2. Розробка комплексу туристичного обслуговування.<br>3. Аквізиція туристів та організація туристичного обслуговування.<br>4. Розрахунок вартості туру.<br><b>Рекомендовані джерела:</b><br>Основні: 2, 5-7.<br>Додаткові: 8, 10, 24-26.<br>Інтернет-ресурси: 27, 29, 32, 33.                                                                                                                     | 2 |

|                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
|                                                                                                                                                                                             | <b>Самостійна робота здобувачів.</b><br>Поглиблене вивчення окремих питань теми лекції на основі опрацювання спеціалізованої літератури та пошуку інформації у середовищі Internet.<br><i>Підготовка до практичного заняття:</i><br>1. Правила розрахунку вартості туристичного продукту.<br>2. За якими ознаками досліджують попит на туристичні продукти?                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 2 |
|                                                                                                                                                                                             | <b>Практичне заняття № 9</b><br><i>Питання до заняття:</i><br>1. Визначення портрету споживача й потреб туристів.<br>2. Стадії планування туристичного пакету.<br>3. Основні туристичні регіони та райони України та їх характеристика.<br>4. Узгодження плану туристичного обслуговування з постачальниками.<br>5. Етапи формування та реалізації туристичного продукту.<br><i>Завдання до заняття:</i><br>1. Користуючись атласом світу та України проаналізувати туристичні ресурси та інфраструктуру найпопулярніших курортів світу та України.<br>2. Дати оцінку рівню розвитку туристичної інфраструктури впродовж транспортних коридорів в Україні. | 2 |
| <b>Характеризувати:</b><br>різновиди виставкової діяльності.<br><br><b>Знати:</b><br>етапи підготовки до виставки та їх специфіку.<br><br><b>Вміти:</b><br>планувати виставкову діяльність. | <b>Тема 8. Виставкова діяльність у туropolерейтингу</b><br><b>Лекція № 10</b><br>План лекції:<br>1. Різновиди виставкової діяльності.<br>2. Характеристика етапів підготовки до виставки та їх специфіка.<br>3. Організація участі фірми у виставці. Основні правила виставкової роботи.<br><b>Рекомендовані джерела:</b><br>Основні: 1, 5-7.<br>Додаткові: 8, 17, 18, 21, 23, 24.<br>Інтернет-ресурси: 28, 30-32.                                                                                                                                                                                                                                         | 2 |
|                                                                                                                                                                                             | <b>Самостійна робота здобувачів.</b><br>Поглиблене вивчення окремих питань теми лекції на основі опрацювання спеціалізованої літератури та пошуку інформації у середовищі Internet.<br><i>Підготовка до практичного заняття:</i><br>1. Опрацювати термінологічний апарат до теми.<br>2. Скласти матрицю прибутку на інвестований капітал для виставки і проаналізувати її.<br>3. Підготувати презентацію на тему:<br>- Найбільші туристичні виставки світу.<br>- Найбільші туристичні виставки України.                                                                                                                                                    | 2 |
|                                                                                                                                                                                             | <b>Практичне заняття № 10</b><br><i>Питання до заняття:</i><br>1. Класифікація виставкових заходів.<br>2. Алгоритм виставкової діяльності.<br>3. Планування експозиції.<br>4. Контрольні заходи після виставки.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 2 |

|                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
|                                                                                                                                                                                                                                                       | <p><i>Завдання до заняття:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Запропонуйте власну рекламну стратегію популяризації туристичної виставки з використанням інноваційних технологій.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |   |
| <p><b>Характеризувати:</b><br/>види програм обслуговування.</p> <p><b>Вміти:</b><br/>розробляти програму обслуговування.</p> <p><b>Знати:</b><br/>напрямки розвитку сучасного програмного туризму;<br/>методи розрахунку ціни туристичних послуг.</p> | <p><b>Тема 9. Програма туристичного обслуговування</b></p> <p><b>Лекція № 11</b></p> <p>План лекції:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Визначення програмного туризму. Характеристика термінів «програмне обслуговування в туризмі», «програма перебування туристів».</li> <li>2. Види програм обслуговування: рекреаційна, курортна, пізнавальна та ін.</li> <li>3. Методика розробки програмного туру.</li> </ol> <p><b>Рекомендовані джерела:</b></p> <p>Основні: 2, 5-7.<br/>Додаткові: 8, 11, 17, 18.<br/>Інтернет-ресурси: 28, 30-33.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 2 |
|                                                                                                                                                                                                                                                       | <p><b>Самостійна робота здобувачів.</b></p> <p>Поглиблене вивчення окремих питань теми лекції на основі опрацювання спеціалізованої літератури та пошуку інформації у середовищі Internet.</p> <p><i>Підготовка до практичного заняття:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Підготувати доповідь на тему: «Методи розрахунку ціни туристичних послуг та цікаві бонусні програми відомих туроператорів».</li> <li>2. Опрацювати термінологічний апарат до теми.</li> <li>3. Розробити і презентувати програму туристичного обслуговування з певного виду туризму (за варіантами).</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 2 |
|                                                                                                                                                                                                                                                       | <p><b>Практичне заняття № 11</b></p> <p><i>Питання до заняття:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Принципи формування туристично-екскурсійних програм обслуговування.</li> <li>2. Методика розробки програмного туру.</li> <li>3. Методи розрахунку ціни туристичних послуг.</li> <li>4. Застосування бонусних програм.</li> </ol> <p><i>Завдання до заняття:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Складіть проект програми обслуговування туристів на автобусному турі по областях України (за вибором).<br/>Визначте: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Маршрут подорожі;</li> <li>– Перелік туристичних підприємств – постачальників послуг;</li> <li>– Перелік екскурсій і визначних місць, туристичних походів і прогулянок;</li> <li>– Комплекс розважальних заходів;</li> <li>– Тривалість перебування в кожному пункті маршруту;</li> <li>– Кількість туристів, які беруть участь і подорожі;</li> <li>– Потреба в екскурсоводах;</li> <li>– Форми і кількість рекламних, інформаційних матеріалів і описів подорожі.</li> </ul> </li> <li>2. На основі проекту програми обслуговування (завд.1) складіть програму обслуговування по днях, враховуючи принципи оптимальності, раціональності і тематичної відповідності.</li> </ol> | 2 |

|                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| <p><b>Аналізувати:</b><br/>принципи створення та умови виконання програм перебування туристів.</p> <p><b>Знати:</b><br/>правила формування програм перебування туристів.</p> | <p><b>Розділ III. Стратегії підвищення якості обслуговування туристів</b><br/><b>Тема 10. Правила формування програм перебування туристів</b></p> <p><b>Лекція № 12</b><br/>План лекції:<br/>1. Правила розробки програм перебування туристів.<br/>2. Технологічні документи і правила їх оформлення.<br/>3. Споживчі властивості туру.</p> <p><b>Рекомендовані джерела:</b><br/>Основні: 2, 5-7.<br/>Додаткові: 8, 11, 17, 18.<br/>Інтернет-ресурси: 28, 30-33.</p>                                                                                                                                                    | 2 |
| <p><b>Вміти:</b><br/>застосовувати умови і принципи розробки туру для різних типів туристів, оформлювати технологічну документацію туру.</p>                                 | <p><b>Самостійна робота здобувачів.</b><br/>Поглиблене вивчення окремих питань теми лекції на основі опрацювання спеціалізованої літератури та пошуку інформації у середовищі Internet.<br/><i>Підготовка до практичного заняття</i><br/>1. Опрацювати термінологічний апарат до теми.<br/>2. Створити власну туристичну програму перебування туристів у Вінницькій області, визначити її вартість та оформити основні технологічні документи.</p>                                                                                                                                                                      | 2 |
|                                                                                                                                                                              | <p><b>Практичне заняття № 12</b><br/><i>Питання до заняття:</i><br/>1. Умови і принципи розробки туру.<br/>2. Нормативні акти і набір технологічної документації туру.<br/>3. Порядок і етапи розробки турпродукту.<br/>4. Правила та порядок складання програм перебування туристів.<br/>5. Фактори, що впливають на формування та комплектацію програм перебування туристів.<br/><i>Завдання до заняття:</i><br/>1. Скласти програми перебування для різних типів туристів з урахуванням їх мотивів подорожі.<br/>2. Навести приклад технологічної документації туру та оформити на вибір технологічний документ.</p> | 2 |
| <p><b>Характеризувати:</b><br/>принципи та умови ефективності програми перебування</p> <p><b>Знати:</b><br/>основні складові менеджменту обслуговування туристів.</p>        | <p><b>Тема 11. Принципи та умови ефективності програми перебування</b></p> <p><b>Лекція № 13</b><br/>План лекції:<br/>1. Принципи, види програмних заходів та їх характеристика.<br/>2. Стратегії, класи і програма обслуговування.<br/>3. Основні складові менеджменту обслуговування туристів.<br/>4. Гостинність.</p> <p><b>Рекомендовані джерела:</b><br/>Основні: 2, 5-7.<br/>Додаткові: 8, 11, 17, 18.<br/>Інтернет-ресурси: 28, 30-33.</p>                                                                                                                                                                       | 2 |

|                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| <p><b>Вміти:</b><br/>застосовувати загальні рекомендації за технологією обслуговування туристів на турі.</p>                                             | <p><b>Самостійна робота здобувачів.</b><br/>Поглиблене вивчення окремих питань теми лекції на основі опрацювання спеціалізованої літератури та пошуку інформації у середовищі Internet.<br/><i>Підготовка до практичного заняття:</i><br/>1. Опрацювати термінологічний апарат до теми.<br/>2. Розглянути та проаналізувати різні програми перебування<br/>3. Користуючись офіційним веб-сайтом Міністерства інфраструктури України ознайомитись із переліком та змістом національних стандартів сфери туризму.<br/>4. Підготувати презентацію на тему:<br/>«Особливості гостинності у відомих готельних мережах світу».</p>                                                                                                                       | 2 |
|                                                                                                                                                          | <p><b>Практичне заняття № 13</b><br/><i>Питання до заняття:</i><br/>1. Види та характеристика програмних заходів у туризмі.<br/>2. Створення бази реалізації програм перебування туристів у подорожі.<br/>3. Особливості партнерської роботи з підприємствами розміщення туристів.<br/>4. Завантаження підприємств розміщення та складання графіків заїздів туристів.<br/>5. Основні складові менеджменту обслуговування туристів. Гостинність.<br/><i>Завдання до заняття:</i><br/>1. Розробити загальні рекомендації за технологією обслуговування туристів на турі.<br/>2. Складіть програму обслуговування :<br/>А) Пізнавальний тур по Вінниці;<br/>Б) Спортивний тур по Вінниці;<br/>В) Конгрес-тур по Вінниці (із засіданням до обіду).</p> | 2 |
| <p><b>Аналізувати:</b><br/>технологію роботи туристичного підприємства і основні технологічні процеси щодо формування та надання туристичних послуг.</p> | <p><b>Тема 12. Організація обслуговування клієнтів у туристичному підприємстві</b><br/><b>Лекція № 14</b><br/>План лекції:<br/>1. Шкала потреб клієнтів та формування психологічного портрету туристів.<br/>2. Техніка та технологія продажів в туристичній фірмі.<br/>3. Форми та стилі обслуговування клієнта.<br/><b>Рекомендовані джерела:</b><br/>Основні: 1, 5-7.<br/>Додаткові: 8, 13-16, 20, 24, 25.<br/>Інтернет-ресурси: 27-29, 31, 32.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 2 |
| <p><b>Знати:</b><br/>шкалу потреб клієнтів;<br/>техніку та технологію продажів в туристичній фірмі;<br/>вимоги до офісу туристичного</p>                 | <p><b>Самостійна робота здобувачів.</b><br/>Поглиблене вивчення окремих питань теми лекції на основі опрацювання спеціалізованої літератури та пошуку інформації у середовищі Internet.<br/><i>Підготовка до практичного заняття:</i><br/>1. Ознайомитись із положеннями Глобального етичного кодексу туризму (Стаття 6. Обов'язки учасників туристського процесу).<br/>2. Створити брендовий одяг працівників туристичного оператора.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 2 |

|                                                                                                                                                                               |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| <p>оператора туристичної агенції.</p> <p><b>Вміти:</b><br/>володіти правилами прийому та обслуговування клієнтів туристичного підприємства.</p>                               | та | <p><b>Практичне заняття № 14</b><br/><i>Питання до заняття:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сутність процесу обслуговування клієнтів.</li> <li>2. Психологічний портрет туристів.</li> <li>3. Комунікації у безпосередньому спілкуванні з клієнтами.</li> <li>4. Технологічні аспекти формування туристичних послуг.</li> <li>5. Основні канали збуту турпродукту.</li> </ol>                                                                                                                                                     | 2 |
|                                                                                                                                                                               |    | <p><b>Лекція № 15</b><br/>План лекції:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Порівняльний аналіз (позиціювання) пропозиції туристичної фірми відносно основних конкурентів.</li> <li>2. Змістовність програм обслуговування та комплексність турпродукту.</li> </ol> <p><b>Рекомендовані джерела:</b><br/>Основні: 1, 5-7.<br/>Додаткові: 8, 13-16, 20, 24, 25.<br/>Інтернет-ресурси: 27-29, 31, 32.</p>                                                                                                                                    | 2 |
|                                                                                                                                                                               |    | <p><b>Самостійна робота здобувачів.</b><br/>Поглиблене вивчення окремих питань теми лекції на основі опрацювання спеціалізованої літератури та пошуку інформації у середовищі Internet.<br/><i>Підготовка до практичного заняття:</i><br/>Ділова гра: «Створити віртуальний офіс туристичної фірми».</p>                                                                                                                                                                                                                                            | 2 |
|                                                                                                                                                                               |    | <p><b>Практичне заняття № 15</b><br/><i>Питання до заняття:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Вимоги до офісу туристичного оператора та туристичної агенції.</li> <li>2. Типовий портрет основної клієнтури туристичної фірми.</li> <li>3. Порівняльний аналіз (позиціювання) пропозиції туристичної фірми відносно основних конкурентів.</li> <li>4. Відповідність турпродукту вимогам певних типів туристів.</li> </ol>                                                                                                           | 2 |
| <p><b>Аналізувати:</b><br/>процес ефективності роботи з клієнтами туристичного підприємства.</p> <p><b>Знати:</b><br/>професійні стандарти працівників туристичної фірми.</p> |    | <p><b>Тема 13. Формування ефективної роботи з клієнтами</b><br/><b>Лекція № 16</b><br/>План лекції:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Формування комунікаційних навичок менеджера з продажів туристичної фірми.</li> <li>2. Нівелювання комунікаційних бар'єрів.</li> <li>3. Професійна етика та культура обслуговування клієнтів.</li> <li>4. Професійні стандарти працівників туристичної фірми.</li> </ol> <p><b>Рекомендовані джерела:</b><br/>Основні: 1, 5-7.<br/>Додаткові: 8, 14, 15, 16.<br/>Інтернет-ресурси: 27, 29, 33.</p> | 2 |
|                                                                                                                                                                               |    | <p><b>Самостійна робота здобувачів.</b><br/>Поглиблене вивчення окремих питань теми лекції на основі опрацювання спеціалізованої літератури та пошуку інформації у середовищі Internet.<br/><i>Підготовка до практичного заняття</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Опрацювати термінологічний апарат до теми.</li> <li>2. Продумати різні ситуаційні вправи із обслуговування клієнтів в офісі туристичної агенції.</li> </ol>                                                                                                      | 2 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| менеджера з продажів туристичної фірми.                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Практичне заняття № 16</b><br><i>Питання до заняття:</i><br>1. Стан раппорта з клієнтом.<br>2. Нівелювання комунікаційних бар'єрів.<br>3. Професійна етика та стандарти працівників туристичної фірми.<br><i>Завдання до заняття:</i><br><i>Ділова гра:</i> Розіграти різні ситуаційні вправи із обслуговування клієнтів в офісі туристичної агенції.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 2 |
| <b>Аналізувати:</b><br>організацію процесу обслуговування.<br><br><b>Знати:</b><br>особливості процесів обслуговування туристів у сфері гостинності та у закладах харчування.<br><br><b>Вміти:</b><br>диференціювати готельні послуги, типи закладів харчування; розрізняти види обслуговування підприємств ресторанного господарства. | <b>Тема 14. Організація діяльності з обслуговування туристів</b><br><br><b>Лекція № 17</b><br>План лекції:<br>1. Організація обслуговування у закладах гостинності.<br>2. Організація обслуговування туристів у закладах харчування.<br>3. Організація транспортного та екскурсійного обслуговування туристів.<br>4. Організація обслуговування клієнтів туристичними підприємствами.<br><b>Рекомендовані джерела:</b><br>Основні: 1, 2, 4, 6, 7.<br>Додаткові: 8, 11-13, 20, 21, 26.<br>Інтернет-ресурси: 37-41.                                                                                                                                                                                                        | 2 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Самостійна робота здобувачів.</b><br>Поглиблене вивчення окремих питань теми лекції на основі опрацювання спеціалізованої літератури та пошуку інформації у середовищі Internet.<br><i>Підготовка до практичного заняття</i><br>1. Опрацювати термінологічний апарат до теми.<br>2. Підготувати презентацію на теми:<br>- Види обслуговування туристів у закладі гостинності (на вибір студента).<br>- Види обслуговування туристів у закладі харчування (на вибір студента).                                                                                                                                                                                                                                         | 2 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Практичне заняття № 17</b><br><i>Питання до заняття:</i><br>1. Дати характеристику різним видам закладів гостинності.<br>2. Класифікація готельних послуг. Процеси обслуговування у сфері гостинності.<br>3. Організаційна структура готелю для обслуговування клієнтів (служби обслуговування у готелях).<br>4. Функції підприємств ресторанного господарства.<br>5. Дати характеристику різним видам закладів харчування.<br>6. Типи обслуговування в ресторанах.<br>7. Особливості екскурсійного обслуговування туристів.<br><i>Завдання до заняття:</i><br>1. <i>Ділова гра:</i> «Особливості обслуговування в різних закладах харчування».<br>2. <i>Ділова гра:</i> «Обслуговування в готелях різних категорій». | 2 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| <p><b>Характеризувати</b> функції ініціативного туроператора.</p> <p><b>Знати:</b> поняття та зміст ініціативного туроперейтингу, брендування, просування та організацію збуту продукту ініціативного туроператора.</p> <p><b>Вміти:</b> досліджувати країни-партнери, оцінювати туристичний ринок закордонної країни, формувати каталог пропозицій інклюзив та пекідж-турів, турів-каскадів.</p> | <p><b>Розділ IV. Прикладний туроперейтинг</b><br/> <b>Тема 15. Ініціативний туроперейтинг</b><br/> <b>Лекція № 18</b><br/> План лекції:<br/> 1. Поняття та зміст ініціативного туроперейтингу.<br/> 2. Мета, критерії і етапи оцінки туристичного ринку країни-партнера.<br/> 3. Формування каталогу пропозицій інклюзив та пекідж-турів, турів-каскадів.<br/> 4. Розподіл робіт між службами та підрозділами в процесі надання туристичних послуг.<br/> <b>Рекомендовані джерела:</b><br/> Основні: 1, 5-7.<br/> Додаткові: 8-10, 17, 18, 22, 23.<br/> Інтернет-ресурси: 28, 30, 31-33.</p> | 2 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p><b>Самостійна робота здобувачів.</b><br/> Поглиблене вивчення окремих питань теми лекції на основі опрацювання спеціалізованої літератури та пошуку інформації у середовищі Internet.<br/> <i>Підготовка до практичного заняття</i><br/> 1. Опрацювати термінологічний апарат до теми.<br/> 2. Підготувати презентацію на тему: «Ініціативні туроператори: особливості їх роботи»</p>                                                                                                                                                                                                     | 2 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p><b>Практичне заняття № 18</b><br/> <i>Питання до заняття:</i><br/> 1. Оцінка туристичного ринку країни-партнера.<br/> 2. Мета та критерії оцінювання туристичного ринку закордонної країни.<br/> 3. Формування каталогу пропозицій інклюзив та пекідж-турів, турів-каскадів.<br/> 4. Брендування, просування та організація збуту продукту ініціативного туроператора.</p>                                                                                                                                                                                                                | 2 |
| <p><b>Характеризувати:</b> функції рецептивного туроператора.</p> <p><b>Знати:</b> поняття та зміст рецептивного туроперейтингу, форми співпраці рецептивних туроператорів з продуцентами туристичних послуг, особливості формування програм прийому та організації відпочинку іноземних туристів.</p>                                                                                            | <p><b>Тема 16. Рецептивний туроперейтинг</b><br/> <b>Лекція № 19</b><br/> План лекції:<br/> 1. Поняття та зміст рецептивного туроперейтингу.<br/> 2. Види туризму рецептивного українського туроперейтингу.<br/> 3. Формування каталогу пропозицій рецептивного туроператора.<br/> 4. Договір між ініціативним і рецептивним туроператором.<br/> <b>Рекомендовані джерела:</b><br/> Основні: 1, 5-7.<br/> Додаткові: 8-10, 17, 18, 22, 23.<br/> Інтернет-ресурси: 28, 30, 31-33.</p>                                                                                                         | 2 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p><b>Самостійна робота здобувачів.</b><br/> Поглиблене вивчення окремих питань теми лекції на основі опрацювання спеціалізованої літератури та пошуку інформації у середовищі Internet.<br/> <i>Підготовка до практичного заняття</i><br/> Опрацювати термінологічний апарат до теми.<br/> <i>Підготувати реферат з теми:</i> «Бонусні програми національних туроператорів та налагоджування відносин із зарубіжними та вітчизняними бізнес-партнерами».</p>                                                                                                                                | 2 |

| <b>Вміти:</b><br>формувати програми прийому та організації відпочинку іноземних туристів.                                                                 | <b>Практичне заняття № 19</b><br><i>Питання до заняття:</i><br>1. Диференціація пропозицій рецептивних туроператорів.<br>2. Форми співпраці рецептивних туроператорів з продуцентами туристичних послуг.<br>3. Особливості формування програм прийому та організації відпочинку іноземних туристів.<br>4. Туристичні ресурси рецептивного туроперейтингу в Україні.<br>5. Особливості організації та надання додаткових послуг рецептивних туроператорів.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 2                          |                         |                            |  |  |  |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------|----------------------------|--|--|--|---|
| <b>Аналізувати:</b><br>світовий ринок туроператорів консолідаторів: стан та перспективи розвитку, умови роботи та організації консолідаторського бізнесу. | <b>Тема 17. Консолідований туроперейтинг</b><br><b>Лекція № 20</b><br>План лекції:<br>1. Світовий ринок туроператорів консолідаторів: стан та перспективи розвитку.<br>2. Особливості формування технологічних етапів туристичного обслуговування консолідаторів. Формування договірної угоди.<br>3. Елотмент, комітмент<br><b>Рекомендовані джерела:</b><br>Основні: 1, 5-7.<br>Додаткові: 8-10, 17, 18, 22, 23.<br>Інтернет-ресурси: 28, 30, 31-33.                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 2                          |                         |                            |  |  |  |   |
| <b>Знати:</b><br>особливості формування технологічних етапів туристичного обслуговування консолідаторів.                                                  | <b>Самостійна робота здобувачів.</b><br>Поглиблене вивчення окремих питань теми лекції на основі опрацювання спеціалізованої літератури та пошуку інформації у середовищі Internet.<br><i>Підготовка до практичного заняття</i><br>1. Опрацювати термінологічний апарат до теми.<br>2. Підготувати презентацію на тему: «Мітові оператори – консолідатори».                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 2                          |                         |                            |  |  |  |   |
| <b>Вміти:</b><br>формувати договірний план туру, застосовувати безвідзивний та відзивний комітмент.                                                       | <b>Практичне заняття № 20</b><br><i>Питання до заняття:</i><br>1. Умови роботи та організації консолідаторського бізнесу.<br>2. Особливості формування технологічних етапів (стадій) туристичного обслуговування консолідаторів.<br>3. Безвідзивний та відзивний комітмент.<br>4. Договірне забезпечення та форми співпраці консолідаторів з туроператорами та турагентами.<br><i>Завдання до заняття:</i><br>Порівняти функції ініціативних, рецептивних та консолідованих туроператорів, заповнивши таблицю: <table border="1" data-bbox="435 1733 1281 1830"> <thead> <tr> <th>Ініціативні туроператори</th><th>Рецептивні туроператори</th><th>Консолідовані туроператори</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table> | Ініціативні туроператори   | Рецептивні туроператори | Консолідовані туроператори |  |  |  | 2 |
| Ініціативні туроператори                                                                                                                                  | Рецептивні туроператори                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Консолідовані туроператори |                         |                            |  |  |  |   |
|                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                            |                         |                            |  |  |  |   |
| <b>Характеризувати:</b><br>принципи організації туристичних подорожей туроператором.                                                                      | <b>Тема 18. Організація туристичних подорожей туроператором</b><br><b>Лекція № 21</b><br>План лекції:<br>1. Підписання договорів з готельним, харчовим підприємством, автотранспортним підприємствами.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 2                          |                         |                            |  |  |  |   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <p><b>Знати:</b><br/>процес бронювання послуг, види та форми розрахунків за туристське обслуговування.</p> <p><b>Вміти:</b><br/>застосовувати основні види автоматизованих систем бронювання та резервування в туризмі, надавати якісну характеристику пакетного туру за параметрами оцінювання відповідності замовлених і наданих турпослуг.</p> | <p>2. Підписання договорів з авіакомпанією, залізницею, екскурсійною фірмою, музеєм.</p> <p>3. Зарубіжні представники туроператорів: функції і організація роботи.</p> <p>4. Якість обслуговування, її критерії, організація контролю.</p> <p><b>Рекомендовані джерела:</b><br/>Основні: 1, 2, 4, 6, 7.<br/>Додаткові: 8, 10, 11, 12, 17.<br/>Інтернет-ресурси: 28-33.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p><b>Самостійна робота здобувачів.</b><br/>Поглиблене вивчення окремих питань теми лекції на основі опрацювання спеціалізованої літератури та пошуку інформації у середовищі Internet.</p> <p><i>Підготовка до практичного заняття:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Опрацювати термінологічний апарат до теми.</li> <li>2. Організація співпраці між туроператорами.</li> <li>3. Особливості оформлення міжнародних договорів між туроператорами та представниками-рецепціоністами (транспортним підприємством, закладами готельного господарства, закладами харчування).</li> <li>4. Особливості оформлення договорів між туроператорами та авіакомпанією, залізницею, екскурсійною фірмою, музеєм.</li> </ol>                                                                                                                                                                           | 2            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p><b>Практичне заняття № 21</b><br/><i>Питання до заняття:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основні види автоматизованих систем бронювання та резервування в туризмі.</li> <li>2. Порядок бронювання в режимі on-line.</li> <li>3. Ануляція туристичних послуг. Правила dead-line. Компенсація та штрафні санкції.</li> <li>4. Розрахунки за туробслуговування: види та форми. Взаємозалік та бартерні відносини в туризмі.</li> <li>5. Обов'язки представника туристичної компанії за кордоном та його повноваження.</li> <li>6. Якісна характеристика пакетного туру та параметри оцінювання відповідності замовлених і наданих турпослуг.</li> <li>7. Види та форми розрахунків за туробслуговування. Оформлення повернення коштів за невикористане обслуговування.</li> </ol> <p><i>Завдання до заняття:</i><br/>Проаналізувати типову форму (зміст) договору про співробітництво.</p> | 2            |
| <b>Індивідуальне завдання</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>24</b>    |
| <b>ВСЬОГО</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>150/5</b> |
| <b>Курсова робота</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>30/1</b>  |
| <b>РАЗОМ</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>180/6</b> |

### III. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА

#### Основні:

1. Балашова Р. І. *Організація діяльності туристичного підприємства: навч. посібник*. Київ: Центр навч. літератури 2020. 184 с.
2. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. *Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності: навч. посібн.* Київ: Центр навч. літератури, 2019. 178с.
3. Горіна Г. О. *Ринок туристичних послуг: навч. посіб.* Львів: Магнолія 2006, 2021. 180 с.
4. Джинджоян В. В., Горожанкіна Н. А., Бойко З. В. *Основи туризмознавства: навч. посіб.* Київ: ФОП Піча Ю.В., 2022. 246 с.
5. *Організація туризму: навч. посіб.* /уклад. О.М. Перепелюк. Умань: Сочінський М.М., 2022. 128 с.
6. Стойка А., Горюнова К. *Туроперейтинг: електрон. навч. посібн.* Київ: МДУ, 2024.
7. Щука Г. П. *Туроперейтинг: у питаннях та відповідях: навч. посібн.* Берегове: ЗУІ, 2023. 99 с.

#### Додаткові:

8. Грановська В. Г., Морозов О. В., Крикунова В. М., Морозова О. С. *Словник-довідник: Туризм і природно-рекреаційний потенціал: наук.-метод. видання*. Херсон: ОЛДІ-ПЛЮС, 2020. 108 с.
9. Дехтяр Н. А. *Світовий ринок туристичних послуг і пріоритети розвитку туризму в Україні: монографія*. Харків: ФОП Лібуркіна Л.М., 2021. 470 с.
10. Кізюн А. Г. *Основні тенденції розвитку туристичних послуг і туроперейтингу та впровадження світового досвіду управління туристичною галуззю в Україні. Scientific letters of Academic Society of Michal Baludansky. Vol. 7. No. 5/2019. P. 46-50.*
11. Кіптенко В. К., Малиновська О. Ю. *Організація екскурсійних послуг: підручник*. Херсон: Олді-плюс, 2018. 518 с.
12. Кожухівська Р. Б., Саковська О. М. *Організація туристичних послуг як складник планування діяльності підприємств та розвитку інфраструктури туризму. Інфраструктура ринку. 2021. Вип. 57. С. 70-75. URL: [http://www.market-infr.od.ua/journals/2021/57\\_2021/12.pdf](http://www.market-infr.od.ua/journals/2021/57_2021/12.pdf).*
13. Крюк А., Безкоровайна Л. *Алгоритм та особливості взаємодії систем бронювання та туристичних підприємств в індустрії туризму під час реалізації туристичного продукту. Економіка та суспільство. 2022. № 45. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1912/1840>.*
14. Кулиняк І., Коваль С. *"Сенсорний" портрет уподобань туриста: маркетингові дослідження. Економіка та суспільство. 2022. № 44. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1879/1809>.*
15. Лисюк Т., Ройко Л., Білецький Ю. *Інноваційні інформаційно-комунікативні технології у сфері туризму. Економіка та суспільство. 2022. № 43. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1715/1651>.*
16. Лук'янець А. В., Постова В. В. *Теоретичні основи формування професійної культури менеджера міжнародного туризму. Інфраструктура ринку. 2020. Вип. 47. С. 84-88. URL: [http://www.market-infr.od.ua/journals/2020/47\\_2020\\_ukr/18.pdf](http://www.market-infr.od.ua/journals/2020/47_2020_ukr/18.pdf).*

17. Мальська М., Бордун О. Організація та планування діяльності туристичних підприємств: навч. посібн. Київ: Цент учбової літер-ри, 2020. 248 с.
18. Мальська М. П., Худо В. В. *Туристичний бізнес: теорія та практика: підручник. 2-ге вид., перероб. та допов. Київ: Центр учбової літератури, 2021. 366 с.*
19. Романів П. В. Управління інноваційним розвитком туризму: навч. посібн. Львів: ЛНУ, 2019. 198 с.
20. Скопень М. М., Сукач М. К., Будя О. П., Артеменко О. І., Хрущ Л. А. *Інформаційні системи і технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі: підручник. Київ: Видавництво Ліра-К, 2019. 764 с.*
21. Стан та перспективи розвитку туристичного та готельно-ресторанного бізнесу: кол. монографія / Г.М. Чепурда та ін. Черкаси: ЧДТУ, 2019. 157 с.
22. Тимчук С. В., Нецадим Л. М. *Перспективи розвитку анімаційного туруперейтингу в Україні. Інфраструктура ринку. 2022. Вип. 65. С. 123-127. URL: [http://www.market-infr.od.ua/journals/2022/65\\_2022/23.pdf](http://www.market-infr.od.ua/journals/2022/65_2022/23.pdf).*
23. Федорченко В. К., Мініч І. М. Організація туризму в Україні: регіональні аспекти: навч. посібн. Київ: Видавництво Ліра-К, 2021. 338 с.
24. Фрей Л. В. *Інновації в плануванні продажу туристичного продукту та окремих послуг. Інновації та технології в сфері послуг і харчування. 2020. №1. С. 57–64. URL: <http://itsf.chdtu.edu.ua/article/view/206464/206461>.*
25. Чоренька Н. В. *Безпека туризму: навч. посібн. Київ: Кондор, 2019. 188с.*
26. Kiziun A. Creation of a unique tourist product offer. Science and education as the basis for the modernization of the world order '2024: monographic series «European Science», Germany. Karlsruhe, 2024. Book 35. Part 3. PP. 138-147. URL: <https://desymp.promonograph.org/index.php/sge/issue/view/sge35-03/sge35-03>

### **Інтернет-ресурси:**

27. Закон України «Про туризм» від 15.09.1995 р. Чинна редакція 01.01.2024. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/Z950324?an=1>.
28. Асоціації лідерів турбізнесу України (АЛТУ). Facebook. URL: [https://www.facebook.com/ALTUAssociation/?locale=ru\\_RU](https://www.facebook.com/ALTUAssociation/?locale=ru_RU).
29. Все про туризм. Туристична бібліотека. URL: <https://www.infotour.in.ua/>.
30. Державне агентство розвитку туризму України. ДАРТ. Офіційний веб-сайт. URL: <https://www.tourism.gov.ua/>.
31. Туристична Асоціація України. Офіційний веб-сайт URL: <https://www.tau.org.ua/>.
32. Українська асоціація туристичних агенцій. Офіційний веб-сайт URL: <https://uata.com.ua/>.
33. UkraineInvest. Туризм. URL: <https://ukraineinvest.gov.ua/industries/tourism/>.