

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЦИВІЛЬНОГО ЗАХИСТУ УКРАЇНИ
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВО-ВИРОБНИЧИЙ ЦЕНТР
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Туроперейтинг

обов'язкова професійна
за освітньо-професійною програмою «Туризм»
підготовки бакалавра
у галузі знань 24 «Сфера обслуговування»
за спеціальністю 242 «Туризм»

Рекомендовано кафедрою менеджменту
на 2023-2024 навчальний рік.
Протокол від «28» серпня 2023 року
№ 1

Силабус розроблений відповідно до Робочої програми навчальної
дисципліни «Туроперейтинг»

2023 рік

Загальна інформація про дисципліну

Анотація дисципліни

Необхідність вивчення навчальної дисципліни «Туроперейтинг» продиктована сучасними тенденціями розвитку ринку туристичних послуг, створення нових умов господарської діяльності для туристичних підприємств. Загострення конкуренції за споживача змушує туристичні фірми по-новому підходити до розробки й формуванню турів. Туроперейтинг є новим поглядом на проблему формування туристичних пропозицій, оскільки базується не лише на засобах комплектації послуг, виборі партнерів і постачальників, але й, насамперед, на маркетинговому підході до діяльності туристичних підприємств в цій галузі. Від вивчення запитів споживача до створення туристичного продукту, який максимально повно відповідає цим запитам, – ось новий погляд на формування та надання комплексу туристичних послуг.

Даний курс має важливе практичне значення, оскільки відображає діяльність кампаній туроператора в сучасних умовах. Знання отримані під час вивчення навчальної дисципліни сприяють розвитку аналітичного професійного мислення та дозволяють підготувати фахівця вищої кваліфікації, сформовані компетенції якого дозволяють використовувати сучасні методи проектування різноманітних туристичних турів і маршрутів.

Інформація про науково-педагогічного працівника

Загальна інформація	Поступна Олена Вікторівна, доцент кафедри менеджменту, доктор наук з державного управління, професор
Контактна інформація	м. Харків, вул. Лермонтовська, 28, Робочий номер телефону – 707-18-02
E-mail	postupna@nuczu.edu.ua
Наукові інтереси	— теоретичні та практичні аспекти туроперейтингу; — організаційно-управлінські аспекти діяльності туроператорів; — міжнародний туроперейтинг
Професійні здібності	— професійні знання і значний досвід теоретико-методологічних питань управлінської діяльності; — значний досвід проведення навчальних занять у вищій школі із застосуванням творчих форм роботи
Наукова діяльність за освітнім компонентом	Google Scholar: https://scholar.google.com.ua/citations?user=DJIY8VoAAAAJ&hl=ru ORCID: https://orcid.org/0000-0002-0622-0966

Час та місце проведення занять з дисципліни

Аудиторні заняття з навчальної дисципліни «Туроперейтинг» проводяться згідно із затвердженим розкладом. Електронний варіант розкладу розміщено на сайті Університету (<http://rozklad.nuczu.edu.ua/timeTable/group>).

Консультації з навчальної дисципліни проводяться протягом семестру щовівторка з 13.00 до 14.00 в аудиторії № 5 Навчально-науково-виробничого центру НУЦЗУ. В разі додаткової потреби здобувача в консультації час погоджується з викладачем.

Мета вивчення дисципліни: засвоєння здобувачами вищої освіти (далі – здобувачі) знань з організаційно-управлінських основ туроператорської діяльності; формування у здобувачів цілісного уявлення о принципах організації обслуговування туристів, методах аналізу туристичного ринку для ефективної розробки (проектування) туристичного продукту, умовах запровадження нових технологій, орієнтованих на запити споживача; формування у здобувачів компетентностей у галузі туроперейтингу, необхідних для успішного використання сучасних концепцій і технологій у сфері професійної діяльності на практиці.

Вивчення дисципліни «Туроперейтинг» забезпечує засвоєння матеріалу дисциплін обов'язкової професійної компоненти освітньо-професійної програми «Туризм», таких як «Інфраструктура туризму», «Організація екскурсійної діяльності» та «Менеджмент туризму».

Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Форма здобуття освіти заочна (дистанційна)
Статус дисципліни (обов'язкова загальна або обов'язкова професійна або вибіркова)	обов'язкова професійна
Рік підготовки	2-й
Семестр	3-й
Обсяг дисципліни:	
- в кредитах ЄКТС	4
- кількість модулів	2
- загальна кількість годин	120
Розподіл часу за навчальним планом:	
- лекції (годин)	6
- практичні заняття (годин)	2
- семінарські заняття (годин)	-
- лабораторні заняття (годин)	-
- курсовий проект (робота) (годин)	-
- інші види занять (годин)	-
- самостійна робота (годин)	112
- індивідуальні завдання (науково-дослідне) (годин)	-
- підсумковий контроль (диференційний залік, екзамен)	екзамен

Передумови для вивчення дисципліни

Вивчення дисципліни «Туроперейтинг» ґрунтується на знаннях, набутих здобувачами в результаті вивчення дисциплін обов'язкової компоненти освітньо-професійної програми «Туризм» на попередніх етапах навчання, таких як: «Іноземна мова (за професійним спрямуванням)» та «Краєзнавство, країнознавство та географія туризму».

Результати навчання та компетентності з дисципліни

Відповідно до освітньої програми «Туризм», вивчення навчальної дисципліни повинно забезпечити:

— досягнення здобувачами вищої освіти таких результатів навчання

Програмні результати навчання	ПРН
1	2
Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.	ПР01
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.	ПР02
Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.	ПР06
Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.	ПР09
Володіти державною та іноземною (ними) мовою (мовами) на рівні, достатньому для здійснення професійної діяльності.	ПР11
Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.	ПР12
Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття.	ПР14
Проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань.	ПР15
Адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях.	ПР18
Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань.	ПР19
Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання.	ПР20
Дисциплінарні результати навчання	
Пояснювати сутність, структуру і функції туроперейтингу.	
Набуття професійних знань та навичок щодо розробки та організації виконання програм перебування туристів.	
Формування системи знань і вмінь зі створення та просування турпродукту.	

1	2
Мати уявлення щодо ідей і поглядів про діяльність міжнародних, регіональних та національних організацій у сфері туризму та їхньої ролі в регулюванні й управлінні туристичною діяльністю.	
Об'єктивно характеризувати організацію взаємодії туристичних підприємств із підприємствами, що надають послуги перевезення, розміщення та харчування в туризмі.	
Застосовувати сучасні інформаційні технології, що використовуються на туристському підприємстві, можливості Інтернету у формуванні, просуванні реалізації туристського продукту.	
Виявляти і характеризувати особливості функціонування туристичної інфраструктури з метою забезпечення потреб туристів.	
Забезпечувати безпеку туристичної подорожі та страхування в туризмі.	
Формувати ефективну комунікаційну стратегію.	
Пояснювати та обґрунтовувати шляхи забезпечення конкурентоспроможності підприємств туристичної індустрії.	
Здатність ефективно працювати в національному та міжнародному контексті, як особистість і як член команди.	
Нести відповідальність за розвиток професійного знання і практик, оцінку стратегічного розвитку команди.	
— формування у здобувачів вищої освіти наступних компетентностей:	
Програмні компетентності (загальні та професійні)	ЗК, ПК
Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного).	K20
Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами. Уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації.	K27
Очікувані компетентності з дисципліни	
Розуміння застосовуваних принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем.	
Здатність розуміння потреби споживачів туристичних послуг.	
Практичні навички вирішення складних завдань, реалізації складних проектів в туристичній сфері і проведення досліджень відповідно до спеціалізації.	

Програма навчальної дисципліни

Теми навчальної дисципліни:

МОДУЛЬ 1. ОСНОВИ ТУРОПЕРЕЙТИНГУ

Тема 1.1. Сутність туropolерейтингу.

Тема 1.2. Прикладний туropolерейтинг (рецептивний, ініціативний).

Тема 1.3. Туropolерейтинг та агентський бізнес у туризмі.

Тема 1.4. Туристичний продукт як предмет діяльності туроператора.

Тема 1.5. Технологія створення туристичного продукту.

Тема 1.6. Формування програм перебування туристів.

МОДУЛЬ 2. ОРГАНІЗАЦІЙНО-УПРАВЛІНСЬКІ АСПЕКТИ ДІЯЛЬНОСТІ ТУРОПЕРАТОРА

Тема 2.1. Організація діяльності з обслуговування туристів.

Тема 2.2. Взаємовідносини туроператора з виконавцями послуг.

Тема 2.3. Управління збутовою діяльністю туроператора.

Тема 2.4. Фінансові та облікові аспекти туроперейтингу.

Тема 2.5. Інформаційні технології в туроперейтингу.

Тема 2.6. Тенденції розвитку міжнародного туроперейтингу.

Розподіл дисципліни у годинах за формами організації освітнього процесу та видами навчальних занять:

Назви модулів і тем	Заочна (дистанційна) форма					
	Кількість годин					
	усього	у тому числі				
лекції		практичні (семінарські) заняття	лабораторні заняття (інші види занять)	самостійна робота	модульна контрольна робота	
1	2	3	4	5	6	7
2- й семестр						
Модуль 1						
Тема 1.1	12	2			10	
Тема 1.2	9				9	
Тема 1.3	9				9	
Тема 1.4	9				9	
Тема 1.5	9				9	
Тема 1.6	16	2	2		12	
Разом за модулем 1	64	4	2		58	МКР № 1
Модуль 2						
Тема 2.1	11	2			9	
Тема 2.2	9				9	
Тема 2.3	9				9	
Тема 2.4	9				9	
Тема 2.5	9				9	
Тема 2.6	9				9	
Разом за модулем 2	56	2			54	МКР № 2
Разом	120	6	2		112	

Теми семінарських занять – не передбачено навчальним планом

Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Створення програми перебування туристів.	2
	Разом	2

Теми лабораторних занять – не передбачено навчальним планом

Орієнтовна тематика індивідуальних завдань – не передбачено навчальним планом.

Форми та методи навчання і викладання

Вивчення навчальної дисципліни реалізується **в таких формах:** навчальні заняття за видами, консультації, контрольні заходи, самостійна робота.

В навчальній дисципліні використовуються різні методи навчання і викладання, зокрема:

- за джерелами набуття знань:
- словесні методи навчання (лекція, пояснення, бесіда);
- наочні методи навчання (ілюстрація, демонстрація, спостереження);
- практичні методи навчання (практична робота);
- за характером логіки пізнання:
- аналітичний;
- дедуктивний;
- за рівнем самостійної розумової діяльності тих, хто навчається:
- проблемний виклад;
- частково-пошуковий;
- дослідницький;
- інноваційні методи навчання:
- робота з навчально-методичною літературою та відео метод;
- навчання з використанням технічних ресурсів;
- інтерактивні методи;
- методи організації навчального процесу, що формують соціальні навички;
- науково-дослідна робота;
- самостійна робота.

Оцінювання освітніх досягнень здобувачів вищої освіти

Засоби оцінювання

Засобами оцінювання та методами демонстрування результатів навчання є:

- диференційний залік;
- модульна контрольна робота/тести;
- реферати, есе;
- презентації результатів виконаних завдань та досліджень;
- презентації здобувачів та виступи на наукових заходах.

Критерії оцінювання

Оцінювання рівня навчальних досягнень здобувачів з навчальної дисципліни здійснюється за 100-бальною шкалою.

Форми поточного та підсумкового контролю

Поточний контроль результатів навчання здобувачів проводиться у формі індивідуальне опитування, виконання письмових завдань, контрольної роботи.

Підсумковий контроль проводиться у формі екзамену.

Розподіл та накопичення балів, які отримують здобувачі, за видами навчальних занять та контрольними заходами з дисципліни

Види навчальних занять	Кількість навчальних занять	Максимальний бал за вид навчального заняття	Сумарна максимальна кількість балів за видами навчальних занять	
I. Поточний контроль				
Модуль 1	лекції	2	5	10
	практичні заняття*	1	20	20
Разом за модуль 1				30
Модуль 2	лекції	1	5	5
Разом за модуль 2				5
Контрольна робота*				30
Конспект лекцій				5
Разом за поточний контроль				70
II. Індивідуальні завдання (науково-дослідне)				-
III. Підсумковий контроль – екзамен*				30
Разом за всі види навчальних занять та контрольні заходи				100

*Пояснення:** види навчальних занять та контрольні заходи для обов'язкового виконання.

Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни є сумою рейтингових оцінок (балів), одержаних за окремі оцінювані форми освітнього процесу: поточне оцінювання рівня засвоєння теоретичного матеріалу під час аудиторних занять та самостійної роботи; оцінка (бали) за самостійну роботу – виконання контрольної роботи; оцінка (бали) за участь у наукових конференціях, олімпіадах, виконання досліджень, підготовку наукових публікацій тощо.

Поточний контроль.

Поточний контроль проводиться на лекційному та практичному заняттях за результатами виконання завдань самостійної роботи. Він передбачає оцінювання теоретичної підготовки здобувачів із зазначеної теми (у тому числі, самостійно опрацьованого матеріалу) під час роботи на лекційних і практичному заняттях та набутих практичних навичок під час виконання практичної роботи.

Критерії поточного оцінювання знань здобувачів на лекційному занятті (оцінюється в діапазоні від 0 до 5 балів):

5 балів – здобувач приймає активну участь в обговоренні теоретичних та практичних питань, в повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів,

демонструє здатність самостійного пошуку відповідей, здійснення аналізу наданого матеріалу, надає правильні відповіді на питання викладача;

4 бали – здобувач приймає участь в обговоренні теоретичних та практичних питань, обґрунтовано його викладає під час усних відповідей, в основному розкриває зміст теоретичних питань, демонструє здатність самостійного пошуку відповідей, здійснення аналізу наданого матеріалу, надає правильні відповіді на питання викладача;

3 бали – здобувач приймає участь в обговоренні теоретичних та практичних питань, в цілому володіє навчальним матеріалом, викладає його основний зміст під час усних відповідей, але без глибокого аналізу, обґрунтування та аргументацій, допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки;

1-2 бали – здобувач не приймає участь в обговоренні питань, частково володіє навчальним матеріалом, не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час усних виступів, допускаючи при цьому суттєві неточності;

0 балів – здобувач не приймає участь в обговоренні питань, не володіє навчальним матеріалом та не знає відповіді на поставлені питання або побіжно розкрив лише окремі положення.

Критерії поточного оцінювання знань здобувачів на практичному занятті *(оцінюється в діапазоні від 0 до 20 балів)*:

17-20 балів – здобувач у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу. Розвиває власну думку, самостійно добирає приклади;

13-16 балів – в цілому володіє навчальним матеріалом, викладає його основний зміст під час усних виступів та письмових відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури, допускаючи при цьому окремі суттєві неточності;

9-12 балів – не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів та письмових відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності та помилки;

5-8 балів – частково володіє навчальним матеріалом, не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час усних виступів та письмових відповідей, допускаючи при цьому суттєві помилки;

0-4 балів – не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє зміст теоретичних питань та практичних завдань, не знає відповіді на поставлені питання або побіжно розкрив лише окремі положення.

Викладачем оцінюється самостійність думок, логіка викладу та якість аргументації, повнота розкриття навчальних питань, культура мовлення і діалогу, використання навчальної, наукової та спеціальної літератури, вміння

виділяти головне, узагальнювати, робити висновки.

Підсумковий контроль.

Підсумковий контроль успішності проводиться з метою оцінки результатів навчання на завершальному етапі, проводиться в усній формі – екзамену. До екзамену допускаються ті здобувачі, які вчасно виконали контрольну роботу за темою навчальної дисципліни.

Під час підсумкового контролю оцінюється також якість і повнота викладення матеріалу в конспекті лекцій здобувача.

Контрольна робота.

Контрольна робота – вид обов’язкових навчальних робіт, за результатами виконання яких здобувач отримує допуск до підсумкового контролю; письмова робота, виконана здобувачем за відповідною темою. Написання контрольної роботи має на меті – заохочувати здобувачів до наукової роботи, прищеплюючи їм навички самостійної підготовки доповідей, повідомлень, роботи з першоджерелами, монографічною літературою та періодичними виданнями. Контрольні роботи перевіряються викладачем перед початком навчальної сесії.

Тема контрольної роботи повинна відповідати тематиці курсу і має бути узгодженою з викладачем. Вимоги до виконання та оформлення контрольної роботи визначені в [3].

Контрольні роботи повинні надаватися здобувачами для реєстрації на кафедрі та на рецензування викладачу кафедри в установлені графіком навчального процесу строки не менш ніж за 20-25 днів до початку сесії. Як виняток, допускається прийняття до перевірки робіт перед початком сесії за дозволом кафедри з врахуванням поважних причин, підтверджених документально. Викладачем оцінюється повнота розкриття питання, логіка викладання, культура мови, емоційність та переконаність, використання основної та додаткової літератури, аналітичні міркування, вміння робити порівняння, висновки.

Роботи, які виконані відповідно до необхідних вимог та захищені здобувачами, оцінюються позитивно як «зараховані», на підставі чого здійснюється допуск до підсумкового контролю.

Критерії оцінювання знань здобувачів за виконання контрольної роботи (*оцінюється в діапазоні від 0 до 30 балів*):

24-30 балів – в роботі присутні всі структурні елементи, питання розкриті повно і всебічно, виклад матеріалу логічний, висновки аргументовані, використана актуальна література, робота правильно оформлена згідно з вимогами. При захисті роботи здобувач вільно оперує термінологією, демонструє глибокі знання використаної при підготовці літератури, має власну думку щодо питання і може її довести, логічно та послідовно викладає матеріал і в змозі вільно та професійно вести дискусію;

18-23 балів – в роботі присутні всі структурні елементи, питання розкриті, виклад матеріалу логічний, висновки аргументовані, використана

актуальна література, робота правильно оформлена згідно з вимогами, але мають місце певні недоліки при висвітленні матеріалу: є 2-3 незначні помилки, припускаються неточні твердження, не підкріплені нормативними чи іншими доказами, при цьому матеріал викладено логічно, в списку джерел достатня кількість позицій, немає грубих помилок в оформленні. При захисті роботи здобувач достатньо володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає, в основному розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки;

12-17 балів – в роботі присутні всі структурні елементи, однак одне з питань розкрито не повністю, присутні логічні і фактичні помилки, в списку літератури є застарілі джерела, допущені істотні помилки в оформленні. При захисті роботи спостерігається певний розрив між відповіддю і матеріалом роботи, здобувач висвітлює питання в загальних рисах, розуміє їх суть, намагається зробити висновки, але при цьому допускає грубі помилки, відсутня логіка викладення матеріалу;

6-11 балів – в роботі неправильні, неточні і неконкретні відповіді на поставлені питання, несамостійний характер виконання контрольної роботи, відсутність необхідних пояснень та відповідей, фактичні помилки, допущені при відповіді на питання, не правильне, не дбале оформлення роботи, не вистачає структурних елементів, в списку літератури не достатньо джерел, оформлення роботи не відповідає вимогам, наявність значної кількості граматичних помилок. При захисті роботи здобувач не може відповісти на питання або відповідає неправильно, не розуміє його суті, а отже, не може зробити висновки.

0-5 балів – завдання контрольної роботи не виконано, тема не розрита, робота оформлена не якісно, надана не вчасно. При захисті роботи здобувач не може відповісти на питання, не розуміє його суті, а отже, не може зробити висновки.

Перелік рекомендованих тем для написання контрольної роботи:

1. Теоретичні основи туropolерейтингу.
2. Прикладний туropolерейтинг.
3. Функції та задачі туropolератора і турагента.
4. Формування каталогу пропозицій туropolераторів.
5. Туристична документація.
6. Туристичний продукт як результат діяльності туropolератора.
7. Види та характеристика найпопулярніших турів.
8. Технологія створення туристичного продукту.
9. Формування асортименту туристичного продукту.
10. Формування програм перебування туристів.
11. Організація обслуговування туристів.
12. Організація транспортного обслуговування в туризмі.
13. Організація надання послуг розміщення в туризмі.
14. Організація надання послуг харчування в туризмі.

15. Організація екскурсійного обслуговування в туризмі.
16. Організація взаємодії туристських підприємств з постачальниками послуг.
17. Застосування інформаційних технологій в туризмі.
18. Управління збутовою діяльністю туроператора.
19. Управління якістю комплексного туристичного обслуговування.
20. Тенденції розвитку міжнародного туроперейтингу.

Конспект лекцій

Конспект лекцій – це стислий писаний зміст/виклад курсу лекцій однієї навчальної дисципліни; систематично, коротко, логічно й зв'язно передає зміст лекцій курсу; спосіб роботи з текстом, мета якого – зафіксувати й опрацювати його. Кожний здобувач зобов'язаний вести конспект на кожній лекції, стисло занатовуючи поданий викладачем матеріал.

Критерії оцінювання змісту конспектів лекцій здобувача (*оцінюється в діапазоні від 0 до 5 балів*):

5 балів – конспект лекцій з навчальної дисципліни в наявності, питання лекцій та самостійної роботи викладені здобувачем у повному обсязі; здобувач глибоко та всебічно володіє матеріалом конспектом, легко орієнтується у ньому;

4 бали – конспект лекцій з навчальної дисципліни в наявності, питання лекцій та самостійної роботи викладені здобувачем у повному обсязі; здобувач достатньо володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час відповідей, в основному розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки;

3 бали – конспект лекцій з навчальної дисципліни в наявності, питання лекцій та самостійної роботи викладені здобувачем не в повному обсязі; в цілому здобувач володіє навчальним матеріалом, викладає його основний зміст під час відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки;

2 бали – конспект лекцій з навчальної дисципліни в наявності, питання лекцій та самостійної роботи викладені здобувачем не в повному обсязі; здобувач також не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом, орієнтуючись у ньому з великими труднощами, фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає матеріал лекції, допускаючи при цьому помилки;

1 бал – конспект лекцій з навчальної дисципліни в наявності, питання лекцій та самостійної роботи викладені здобувачем частково; поверхневим є володіння здобувачем навчальним матеріалом, він не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час відповідей, допускаючи при цьому суттєві помилки;

0 балів – конспект лекцій з навчальної дисципліни відсутній.

Екзамен.

Екзамен є формою підсумкового контролю рівня та якості засвоєння здобувачами теоретичних знань та практичних умінь і навичок з окремої навчальної дисципліни. Екзамен проводиться в період екзаменаційної сесії в передбачені навчальним планом терміни згідно з розкладом, затвердженим в НУЦЗУ.

Екзамен проводиться в усній формі за білетами, які затверджуються кафедрою. Екзаменаційний білет складається з трьох теоретичних питань, що відображають зміст усієї програми навчальної дисципліни.

Відповіді на питання оцінюються за їх повнотою.

Критерії оцінювання знань здобувачів на екзамені (*оцінюється від 0 до 30 балів*):

25–30 балів – здобувач у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань;

20–24 балів – достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів, в основному розкриває зміст теоретичних питань. Однак, при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються окремі несуттєві неточності та незначні помилки.

15–19 балів – у цілому володіє навчальним матеріалом, викладає його основний зміст під час усних відповідей, але поверхово аналізує матеріал без глибокого всебічного аналізу, без обґрунтування та аргументації, при цьому допускає окремі суттєві неточності та помилки.

10–14 балів – не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом, фрагментарно, поверхнево (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань, допускаючи при цьому суттєві неточності.

5–9 балів – частково володіє навчальним матеріалом, не в змозі викласти зміст більшості теоретичних питань під час усних виступів. Відповіді загальні, при цьому допускаються суттєві помилки.

0-4 балів – не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє змісту теоретичних питань.

Перелік теоретичних питань для підготовки до екзамену:

1. Види туроперейтингу та їх характеристика.
2. Класифікація та види туроператорів за різними ознаками.
3. Основні види діяльності туроператорів.
4. Зовнішні та внутрішні фактори туроперейтингу.
5. Поняття і зміст рецептивного туроперейтингу.
6. Диференціація пропозицій рецептивних туроператорів.
7. Поняття і зміст ініціативного туроперейтингу (аутгоїнг-туроперейтинг).
8. Організація туроператорського і турагентського бізнесу.
9. Організаційна структура туроператора і турагента.
10. Види і сутність турагентської роботи.

11. Контрактні відносини між туроператором і турагентом.
12. Сутність, особливості та складові туристичного продукту.
13. Сутність та види туристичних послуг.
14. Комплекс туристичних послуг.
15. Тур-пакет: поняття та основні характеристики.
16. Технологія проектування туристичних послуг.
17. Етапи створення нового туру.
18. Формування програми туру та його документальне оформлення.
19. Сутність і послідовність робіт з туроперейтингу.
20. Технологічна документація на турпроект.
21. Структура контракту між туроператором та постачальником туристичної послуги.
22. Інструменти просування турпродукту.
23. Реклама турпродукту, її типи.
24. Етапи та канали збуту турпродуктів.
25. Інструменти стимулювання споживачів турпродукту.
26. Варіанти ціноутворення на турпродукт.
27. Сутність програмного обслуговування в туризмі.
28. Етапи організації туристичної подорожі.
29. Вимоги до гідів та представників туроператора.
30. Програми перебування туристів, її елементи.
31. Організація обслуговування туристів у готельних закладах.
32. Організація обслуговування туристів у закладах харчування.
33. Організація транспортного обслуговування туристів.
34. Організація екскурсійного обслуговування туристів.
35. Організація обслуговування клієнтів туристичними підприємствами.
36. Критерії оцінки та відбору туроператором ділових партнерів та постачальників.
37. Особливості співпраці туроператора з транспортними компаніями.
38. Організація співпраці туроператора з закладами розміщення та харчування туристів.
39. Організація співпраці туроператора з екскурсійними бюро, музеями та іншими соціально-культурними закладами.
40. Організація співпраці туроператора з страховими компаніями.
41. Особливості співпраці туроператора з приймаючими туристичними компаніями.
42. Організація співпраці туроператора з туристичними агенціями.
43. Концепції збутової політики в туризмі.
44. Суть та значення каналів розподілу туристичних продуктів.
45. Критерії вибору посередників.
46. Системи управління збутом туристичних операторів.
47. Роль маркетингових систем у розподілі тур продуктів.
48. Формування туристичними підприємствами збутової стратегії.
49. Фінансова схема роботи туроператора.

50. Облікова політика, її сутність, фактори формування.
51. Облік витрат туроператора та формування собівартості туристичних послуг.
52. Методи розрахунку ціни туристичної послуги.
53. Сезонні коливання цін в туризмі.
54. Формування фонду заробітної плати на підприємстві туроператора.
55. Інформаційно-комунікаційні технології в туристичному бізнесі.
56. Використання програмного забезпечення та можливостей мережі Інтернет.
57. Характеристики електронних систем бронювання туристичних послуг.
58. Особливості міжнародного туризму.
59. Розвиток міжнародного туризму у світі.
60. Міжнародні туристичні заходи, їх характеристика.

Політика викладання навчальної дисципліни

1. Здобувач зобов'язаний наполегливо оволодівати знаннями, на занятті бути уважним, брати активну участь у роботі під час занять, бути попередньо підготовленим до практичних занять за рекомендованою літературою, якісне і своєчасне виконувати всі завдання.
2. Здобувач повинен сумлінно виконувати розклад занять з навчальної дисципліни. Пропуски занять без поважної причини та запізнення на заняття не допустимі (здобувачі, які запізнилися, до заняття не допускаються).
3. Здобувач має бути дисциплінованим й організованим, дотримуватись правил суспільного життя. Розмовляти, повертатися та вставати з місця на заняттях можна лише з дозволу викладача. Здобувач не повинен на занятті заважати підказками, виправляти відповідь товариша можна тільки з дозволу викладача.
4. З навчальною метою під час заняття мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями дозволяється користуватися тільки з дозволу викладача.
5. Здобувач повинен виконувати вимоги щодо термінів виконання поставлених завдань, захисту робіт, ліквідації заборгованостей. При виконанні робіт до захисту допускаються ті роботи, у яких дотримується політика академічної доброчесності та які містять не менше 60 % оригінального тексту при перевірці на плагіат. Несвоєчасне виконання поставленого завдання/роботи знижує максимальний бал (оцінку) за завдання на 20 %.
6. Здобувач має право дізнатися про свою кількість накопичених балів у викладача навчальної дисципліни та вести власний облік цих балів.
7. Здобувач має берегти й зміцнювати власність Університету.

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Література

1. Методичні рекомендації для проведення практичних занять з

навчальної дисципліни «Туроперейтинг» для здобувачів вищої освіти, які навчаються за першим рівнем вищої освіти («бакалавр») за спеціальністю 242 «Туризм» / укладач О.В. Поступна. Харків : НУЦЗУ, 2022. 28 с.

2. Методичні рекомендації з організації самостійної роботи здобувачів вищої освіти, типові завдання з навчальної дисципліни «Туроперейтинг» : для здобувачів вищої освіти, які навчаються за першим рівнем вищої освіти («бакалавр») за спеціальністю 242 «Туризм» / укладач О.В. Поступна. Харків : НУЦЗУ, 2022. 17 с.

3. Методичні рекомендації з організації самостійної роботи та виконання контрольної роботи з навчальної дисципліни «Туроперейтинг» : для здобувачів вищої освіти заочної форми навчання, які навчаються за першим рівнем вищої освіти («бакалавр») за спеціальністю 242 «Туризм» / укладач О.В. Поступна. Харків : НУЦЗУ, 2022. 31 с.

4. Інфраструктура туризму: опорний конспект лекцій [для студентів усіх форм навчання спеціальності 242 «Туризм»] / укладачі: О.В. Поступна, Н.А. Леоненко ; Нац. ун-т цивільного захисту України. – Х.: НУЦЗУ, 2020. – 310 с.

5. Поступна О.В. Бенчмаркінг туристичної дестинації Харківської області. *Порівняльне публічне управління та адміністрування* : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. 28 травня 2021 р. / за заг. ред. Н.М. Колісніченко. Одеса : Вид-во: ОРІДУ НАДУ, 2021. С. 96–102.

6. Поступна О.В. Ризик-менеджмент у туризмі: зарубіжний досвід та нові українські реалії. *Формування ефективних механізмів державного управління та менеджменту в умовах сучасної економіки: теорія і практика* : матеріали VIII Міжнар. заочн. наук.-практ. конф., 27 листопада 2020 р. / за ред. В.М. Огаренка, О.В. Покатаєвої та ін. Запоріжжя: КПУ, 2020. – С. 534–536.

7. Поступна О.В., Філенко Д.С. Стратегія розвитку туристичної дестинації Харківської області. *Міське самоврядування в Україні та світі: теорія і практика* : матеріали III Всеукр. наук.-практ. конф. (з міжнар. участю), м. Полтава, 8 грудня 2020 р. Полтава: ПДАА, 2020. С. 161–163.

8. Поступна О.В., Філенко Д.С. Фактори формування туристсько-рекреаційного комплексу Харківської області. *Вісник Національного університету цивільного захисту України* : зб. наук. пр. Харків : Вид-во НУЦЗУ, 2021. Вип. 1 (14). С. 143 – 151. (Серія «Державне управління»).

9. Алієна-Барановська В.М., Дахно І.І. Міжнародний туризм: навч. посіб.-довідник. Київ: Центр учбової літератури, 2013. 344 с.

10. Бабарицька В.К., Малиновська О.Ю. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення турпродукту: навч. посіб. Київ: Альтерпрес, 2004. 288 с.

11. Баєв В.В. Основи туроперейтингу: навч. посіб. Київ: ДП «Вид. дім «Персонал»», 2018. 156 с.

12. Балашова Р.І. Організація діяльності туристичного підприємства: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 184 с.

13. Безкоровайна Л.В. Основи проектування туристичного продукту:

- навч. посіб. Запоріжжя : Запорізький національний університет, 2016. 100 с.
14. Кифяк В.Ф., Кияк В.Ф. Організація туризму: навч. посіб. Чернівці: Книги – XXI, 2008. 344 с.
15. Ковальчук А.С. Організація і технологія обслуговування туристів туристичною фірмою: навч.-метод. посіб. Львів: ВКП «ВМС», 2005. 212 с
16. Кононыхин С.В. Техника и технология услуг туристического бизнеса: конспект лекцій. Донецк: ДНТБ, 2001. 151 с.
17. Левицкая Э.В. Организация предпринимательства в туризме: учеб. пособ. Донецк: ДИТБ, 2000. 312 с.
18. Любіцева О.О. Методика розробки турів: навч. посіб. – 2-е вид., перероб. і доп. Ктїв: Альтерпрес, 2008. 300 с.
19. Мальська М.П., Бордун О.Ю. Організація та планування діяльності туристичних підприємств: теорія та практика: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 248 с.
20. Мельниченко С.В., Ведмідь Н.І., Босовська М.В. Інформаційні технології у туристичній індустрії: опорний конспект лекцій: навч.-метод. видання; Міністерство освіти і науки, молоді та спорту України; Київський національний торговельно-економічний університет; Кафедра готельно-ресторанного та туристичного бізнесу. Київ КНТЕУ, 2011. 55 с.
21. Міжнародний туризм: навч. посіб. / Т.В. Божидаркін та ін. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 312 с.
22. Сокол Т.Г. Організація туристичної діяльності в Україні: навч. посіб. Київ: Рокор, 2001. 200 с.
23. Туроперейтинг: підруч. / за заг. ред. В.Я. Брича. Тернопіль: Екон. думка ТНЕУ, 2017. 440 с.

Інформаційні ресурси

24. Інфраструктура туризму: конспект лекцій. Для здобувачів вищої освіти, які навчаються за спеціальністю 242 «Туризм» за усіма формами навчання / Укладачі: О. В. Поступна, Н. А. Леоненко (теми 1, 6, 11, 12). Харків : НУЦЗУ, 2020. – 233 с. URL : http://nncv.nuczu.edu.ua/images/topmenu/kafedry/kafedra-menedzhmenta/Lekcii/INFRASTRUKTURA_TURIZMU_KONSPEKT_LEKCIJ.pdf.
25. Поступна О.В., Іович Р.І. Зарубіжний досвід створення доступного середовища для інклюзивних туристів. *Публічне управління в Україні: теорія, практика, інновації* (збірник тез наук.-практ. конф. за результатами стажування та практики в органах публічної влади). Харків : Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2020. URL : <https://kbuara.kh.ua/wp-content/themes/kbuara/publications/mk/doc/2-2020/1-2.pdf>.
26. Поступна О.В., Іович Р.І. Проблемні питання правового регулювання інклюзивного туризму в Україні. *Правові аспекти публічного управління: теорія та практика* : матеріали XI наук.-практ. конф. 12 груд. 2019 р., м. Дніпро / за заг. ред. Л.Л. Прокопенка. Дніпро : ДРІДУ НАДУ, 2019. С. 102-105. URL : http://www.dbuara.dp.ua/konf/konf_dridu/Conference_rei_12_12_2019.pdf.

27. Бібліотека Національного університету цивільного захисту України URL : <http://library.nuczu.edu.ua/>.
28. Быстров С.А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой : учеб. пособ. Москва : Форум: НИЦ Инфра-М, 2013. 400 с. URL : <http://znanium.com/bookread.php?book=352647>.
29. Все про туризм – туристична бібліотека URL : <http://tourlib.net/ua.htm>.
30. Всесвітня рада з туризму і подорожей (The World Travel & Tourism Council) (англ.) URL : http://www.wttc.org/eng/Tourism_Research/Economic_Data_Search_Tool/index.php.
31. Всесвітня туристична організація URL : www.unwto.org.
32. Державний комітет статистики України URL : <http://www.ukrstat.gov.ua/>.
33. Закон України «Про туризм» від 15.09.1995 № 324/95-ВР. URL : http://kodeksy.com.ua/pro_turizm/statja-6.htm.
34. Законодавство України URL : <http://www.rada.kiev.ua/>.
35. Инновации в ресторанном би знесе. URL : <http://nippondom.com/innovatsii-v-restorannom-biznese>.
36. Інформаційний портал Країни Світу. URL : <https://ru.countries.world/>.
37. Інформаційний портал мандрівника URL : <http://restinworld.ru/countries/index.html>.
38. Кабінет Міністрів України URL : <http://www.kmu.gov.ua/>.
39. Максимюк Н.В. Государственная стратегия развития индустрии туризма Украины. Наукові праці: Науково-методичний журнал. 2010. Т. 133. – Вип. 120. «Економіка». С. 91–99. URL : http://tourlib.net/statti_tourism/maksimjuk2.htm.
40. Мальська М.П., Худо В.В. Туристичний бізнес: теорія та практика. URL : https://pidruchniki.com/12301002/turizm/efektivnist_investitsiynih_proektiv_turizmi.
41. Національна бібліотека України ім. В.І. Вернадського URL : <http://www.nbuv.gov.ua/>.
42. Орловская В.П. Технология и организация предприятия туризма : учеб. Под общ. ред. проф. Е.И. Богданова. Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2013. 176 с. URL : <http://znanium.com/bookread.php?book=369959>.
43. Офіційний сайт Міністерства інфраструктури України. URL : <https://mtu.gov.ua>.
44. Портал путешествий. URL : www.travel.ru.
45. Украинская туристическая информационная система. URL : www.utis.com.ua.

Розробник:

доцент кафедри менеджменту,
доктор наук з державного управління,
професор



Олена ПОСТУПИНА