

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ імені В.Н. КАРАЗІНА

Кафедра туристичного бізнесу та країнознавства

КОМПЛЕКС НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

з дисципліни

«ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРОПЕРАТОРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ»

рівень вищої освіти перший (бакалаврський)

галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

спеціальність 242 «Туризм»

освітня програма «Туризм»

вид дисципліни за вибором

факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Укладач: канд. екон. наук, доцент, доцент кафедри туристичного бізнесу та країнознавства Алексєєва Т. І.

2021/ 2022 навчальний рік

1. Навчальний контент

Розділ 1. Технологія та організація туристичної діяльності

Тема 1. Теоретичні основи туроператорської діяльності

Предмет, мета та завдання курсу. Характеристика основних понять як об'єктів вивчення дисципліни. Основні елементи комплексу туроператорської діяльності: планування та реалізація турів, обслуговування туристів по туру. Туроператор та його основні функції. Місія та цілі туроператора. Поняття «туроперейтинг» та види діяльності туроператора. Класифікація та види туроператорів. Геопросторова організація світового туристичного ринку. Світовий та макрорегіональний ринки готельних та транспортних послуг, особливості функціонування туристичної індустрії.

Тема 2. Турпродукт як результат діяльності туроператора

Турпродукт як комплекс туристських послуг. Структура, рівні та форми туристського продукту. Класифікація функцій туристичного оператора та туристичних агентств. Суб'єкти технологічних процесів туристичної діяльності. Роль турагента і туроператора в технологічних процесах туристичної діяльності. Стратегії менеджменту туристського продукту. Економічна сутність туру як різновиду товару. Типи та класифікація турів. Основні підходи до типології та класифікації туристських маршрутів. Побудова туристських маршрутів в залежності від типів турів. Турпакет та його основні характеристики. Компоненти та структура турпакета.

Тема 3. Туроператорська та турагентська діяльність у сфері туризмі

Нормативно-правові вимоги щодо організації туроператорського та турагентського бізнесу. Вимоги щодо ліцензування туроператорської діяльності. Схема просування туристичних послуг. Види та форми агентської роботи. Класифікація та основні функції турагентів. Роздрібні й оптові туристичні фірми і їх місце в структурі каналів збуту. Агентські мережі. Власні бюро продажів туроператора та їх головні функції. Види ринкових каналів просування туристичного продукту. Формування збутової мережі туроператорів. Види та форми інтеграції на ринку туристичних послуг. Роль турагента та туроператора на туристичному ринку.

Тема 4. Технологія створення туристичного продукту

Зміст робіт з турпроекування. Характеристика асортименту послуг туристичної фірми. Асортимент послуг туроператорів. Диференціація пропозицій туроператора. Вибір географії подорожей та сегментування на різних туристичних ринках. Мотивація подорожей та формування пакетів послуг. Планування туристичних подорожей. Схеми роботи туроператора по реалізації та організації турів. Позиціонування турів та туроператорів на конкурентному ринку. Визначення портрета споживача й потреб туристів. Стадії планування туристського пакета. Принципи формування туристсько-екскурсійних програм обслуговування. Цілі програмного туризму з точки

зору: туристського менеджменту; туристського маркетингу; технології обслуговування туристів, мети подорожі і типології туристів. Бонусні програми туроператорів.

Розділ 2. Практичні аспекти туроператорської діяльності

Тема 5. Організація туристичних подорожей туроператором

Характеристика туристського договору та вимоги до його складання. Типова форма (зміст) договору (угоди) про співробітництво. Особливості оформлення міжнародних договорів (контрактів) між туроператорами та представниками-рецепціоністами. Контроль та оцінка якості туристичного обслуговування. Конфлікти та спори в практиці туроперейтингу. Взаємовідносини туроператора з постачальниками послуг. Основні види автоматизованих систем бронювання та резервування в туризмі. Порядок бронювання через мережу Internet. Своєчасна та несвоєчасна ануляція туристичних послуг. Види та форми розрахунків за туристичне обслуговування. Суть і значення якості туристських послуг. Експертна оцінка оптимального обслуговування туристів під час подорожі. Можливості та загрози розвитку туризму в Україні в XXI ст.

Тема 6. Формування програм туристичного обслуговування

Основи елементи програми туристичного обслуговування. Фактори, які впливають на структуру туру та комплектацію програм перебування туристів. Принципи формування туристсько-екскурсійних програм обслуговування. Види програмних заходів та їх характеристика. Розробка програм туристичного обслуговування. Програмний туризм та особливості формування пакетних турів. Види програмних заходів та їх характеристика. Елементи програми туристичного обслуговування. Принципи створення та умови виконання програм перебування туристів. Умови і принципи розробки туру. Правила розроблення програм перебування туристів. Технологічні документи і правила їх оформлення. Особливості складання програм перебування для різних типів туристів. Порядок та етапи розробки турпродукту. Основні і специфічні потреби туристів. Початкова диференціація туристських поїздок. Споживчі властивості туру.

Тема 7. Особливості ціноутворення в туроператорській діяльності

Поняття та особливості ціноутворення в туристичній галузі. Методи та цілі ціноутворення. Цінові стратегії та тактики. Ціна в комплексі маркетингу туроператора. Ціноутворення турпродукту: основні етапи та методи формування асортименту туроператора. Структура ціни на туристичний продукт. Рівноважний ціновий оптимум між пропозиціями туристичної компанії та потенційними туристами. Розрахунок собівартості туру на одну людину. Розрахунок точки беззбитковості на рівні групового туру та на рівні фірми. Витрати і собівартість турпродукту. Розрахунок остаточної ціни турпродукту.

2. Плани практичних (семінарських) занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Тема 1. Теоретичні основи туроператорської діяльності План: 1. Поняття туроператорської діяльності, сутність та основні дефініції. 2. Туроператор та його основні функції. Місія та цілі туроператора. 3. Геопросторова організація світового туристичного ринку. <u>Завдання:</u> - ознайомитися з понятійним апаратом дисципліни; - написати глосарій відповідних понять і термінів; - зробити доповідь-екскурс за темою: «Сучасний стан та перспективи розвитку туристичного бізнесу в Україні»; - провести аналіз історичних засад розвитку туроператорської діяльності; - підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань.	2
2	Тема 2. Турпродукт як результат діяльності туроператора План: 1. Турпродукт як комплекс туристських послуг. 2. Структура, рівні та форми туристського продукту. 3. Турпакет та його основні характеристики. 4. Основні підходи до типології та класифікації туристських маршрутів. <u>Завдання:</u> - підготуватись до усного опитування та дискусії за навчальними питаннями для розгляду на практичному занятті; - підготувати доповідь та презентацію на запропоновані теми; - обговорення доповідей; - обговорення ситуаційних завдань.	4
3	Тема 3. Туроператорська та турагентська діяльність у сфері туризмі План: 1. Нормативно-правові вимоги щодо організації туроператорського та турагентського бізнесу. 2. Види ринкових каналів просування туристичного продукту. 3. Формування збутової мережі туроператорів. Види та форми інтеграції на ринку туристичних послуг.	4

	4. Роль турагента та туроператора на туристичному ринку. <u>Завдання:</u> - підготуватись до усного опитування; - перевірка виконаних практичних завдань; - виконання тестових завдань; - презентація та обговорення ситуаційного завдання.	
4	Тема 4. Технологія створення туристичного продукту План: 1. Планування туристичних подорожей. 2. Визначення портрета споживача й потреб туристів. 3. Принципи формування туристсько-екскурсійних програм обслуговування. <u>Завдання:</u> - підготуватись до усного опитування; - визначити, якою є технологія формування туристсько-екскурсійних програм обслуговування; - охарактеризувати ключові положення програмного туризму з точки зору мети подорожі і типології туристів; - підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань.	4
5	Тема 5. Організація туристичних подорожей туроператором План: 1. Характеристика туристського договору та вимоги до його складання. 2. Суть і значення якості туристських послуг. 3. Можливості та загрози розвитку туризму в Україні в XXI ст. <u>Завдання:</u> - підготуватись до усного опитування; - написати есе на обрану тему; - розглянути конкретні приклади зміни туристського попиту у зв'язку з проведенням масових заходів, або у зв'язку із нестабільністю, природними катаклізмами, епідеміями тощо; - підготуватись до ділової гри «Подоріж у казкову країну»; - накреслити схему: «Структура управління в галузі туризму»; - підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань.	4
6	Тема 6. Формування програм туристичного обслуговування План: 1. Основи елементи програми туристичного обслуговування.	4

	2. Принципи формування туристсько-екскурсійних програм обслуговування. 3. Технологічні документи і правила їх оформлення. 4. Особливості складання програм перебування для різних типів туристів. <u>Завдання:</u> - підготуватись до усного опитування; - провести колоквіум з теми: «Формування програм туристичного обслуговування в країнах активного та пасивного туризму»; - провести аналіз основних тенденцій розвитку міжнародного туризму в світі; - виконати тестові завдання; - підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань.	
7	Тема 7. Особливості ціноутворення в туроператорській діяльності План: 1. Поняття та особливості ціноутворення в туристичній галузі. 2. Ціна в комплексі маркетингу туроператора. 3. Ціноутворення турпродукту: основні етапи та методи формування асортименту туроператора. 4. Структура ціни на туристичний продукт. <u>Завдання:</u> - підготуватись до усного опитування; - за допомогою статистичного щорічника UNWTO Tourism Highlights провести аналіз розвитку туризму за останні три роки в цілому у світі та визначити внесок України у загальносвітові показники; - зробити аналіз розвитку туризму в певному регіоні України (за варіантами) за планом: 1) кількість внутрішніх та іноземних туристів; 2) структура туристичних потоків за різні роки; 3) внесок регіону у загальнодержавний показник кількості туристів.	4
	Разом	26

2. ПЛАНИ ПРАКТИЧНИХ (СЕМІНАРСЬКИХ) ЗАНЯТЬ, ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ ТА ПОТОЧНОГО КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ, УМІНЬ ТА НАВИЧОК ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Розділ 1. Технологія та організація туристичної діяльності

Тема 1. Теоретичні основи туроператорської діяльності

Практичне заняття 1.

Час проведення – 2 год.

Навчальні питання для розгляду на практичному занятті:

1. Поняття туроператорської діяльності.
2. Функції туроператора.
3. Профіль роботи туроператора.
4. Класифікація туроператорів та види діяльності.

Завдання для роботи на практичному занятті:

1. Усне опитування та навчальна дискусія за навчальними питаннями для розгляду на практичному занятті.
2. Виконання тестових завдань за навчальними питаннями для розгляду на практичному занятті.
3. Захист презентацій.

Самостійна робота – 8 год.

Завдання для самостійної роботи студентів:

1. Ознайомитися з лекційним матеріалом та з рекомендованою літературою за темою та бути готовими відповідати на усні запитання за навчальними питаннями практичного заняття.
2. Підготувати презентації з наступних тем (на вибір):
 1. Структура туристичного ринку.
 2. Суб'єкти ринку виробника, їх класифікація та характеристика.
 3. Прояв глобалізаційних процесів в індустрії туризму.

Контрольні запитання для самостійного опрацювання

1. В чому полягає сутність туроператорської діяльності та основні її завдання?
2. Назвіть функції туроператора.
3. В чому полягають особливості туроператорської функції планування майбутнього туру?
4. Від яких чинників залежить ціноутворення на туристичному ринку?
5. Від чого залежить ефективність просування туристичного продукту?
6. Яке значення інформації в діяльності туроператора?
7. Чим визначається профіль туроператорської діяльності?
8. Назвіть особливості геопросторової організації світового

туристичного ринку та визначте місце туроператорів на ньому.

9. Визначте основні типи туроператорів, які виділяються у світовій практиці?

10. Дайте порівняльну характеристику ініціативним та рецептивним туроператорам.

Література: 1–6; 9; 11; 12; 16; 19; 22; 27; 31.

Тема 2. Турпродукт як результат діяльності туроператора

Практичне заняття 2:

Час проведення – 4 год.

Навчальні питання:

1. Турпродукт як комплекс туристських послуг.
2. Класифікація функцій туристичного оператора та туристичних агентств.
3. Типи та класифікація турів.
4. Типи організаційних структур туроператора.
5. Активізація туристів та основні методи продажу в туризмі.

Завдання для роботи на практичному занятті:

1. Усне опитування та навчальна дискусія за навчальними питаннями для розгляду на практичному занятті.
2. Презентація та обговорення ситуаційних завдань.
3. Захист групових презентацій.
4. Обговорення доповідей.

Самостійна робота – 10 год.

Завдання для самостійної роботи студентів:

1. Ознайомитися з лекційним матеріалом та з рекомендованою літературою за темою та бути готовими відповідати на усні запитання за навчальними питаннями практичного заняття.
2. Командна робота: студенти мають поділитися на 2 групи та підготувати презентації з наступних тем (кожна група обирає свою тему):
 - 2.1. Стан та перспективи розвитку туризму в світі.
 - 2.2. Світова туристична політика та роль міжнародних організацій в її формуванні та регулюванні.
3. Написати есе на обрану тему:
 - Туризм як вид соціокультурної та рекреаційної діяльності.
 - Роль та місце туризму в сучасному суспільстві.
 - Функції туризму в суспільстві.
 - Політична функція туризму.
 - Туристичний продукт та його складові.

Контрольні запитання для самостійного опрацювання

1. Які документи потрібно надати для отримання ліцензії на здійснення

діяльності в сфері туризму?

2. Що таке банківська гарантія, який її розмір?
3. Охарактеризуйте типи організаційних структур туристичного оператора.
4. Назвіть основні етапи просування туру на ринок.
5. Що таке канал розподілу турпродукту? Охарактеризуйте їх.
6. Порівняйте функції туроператора і турагента на туристичному ринку.
7. Які типи договорів укладаються між туроператором і турагентом?
8. Охарактеризуйте основні розділи договору між туроператором і турагентом.
9. Дайте порівняльну характеристику діяльності турагентів за умови укладання договору франчайзингу та договору про партнерство.

Література: 1; 4; 6; 8; 10; 14; 18; 20; 26; 30; 32; 34; 36.

Тема 3. Туроператорська та турагентська діяльність у сфері туризмі

Практичне заняття 3:

Час проведення – 4 год.

Навчальні питання:

1. Нормативно-правові вимоги організації туроператорського та турагентського бізнесу.
2. Класифікація та основні функції турагентів.
3. Роль турагента та туроператора на туристичному ринку.
4. Нормативно-правова база туроператорської діяльності.
5. Роль турагента та туроператора в системі обслуговування туристів.

Завдання для роботи на практичному занятті:

1. Усне опитування та навчальна дискусія за навчальними питаннями для розгляду на практичному занятті.
2. Презентація та обговорення ситуативного завдання.
3. Виконання тестових завдань.

Самостійна робота – 10 год.

Завдання для самостійної роботи студентів:

1. Ознайомитися з лекційним матеріалом та з рекомендованою літературою за темою та бути готовими відповідати на усні запитання за навчальними питаннями практичного заняття.
2. Написання глосарію.
3. Підготовка до колоквіуму з теми: «Країни активного та пасивного туризму».
4. Ситуативне завдання:
Чи можна вважати туристами групу науковців-біологів, що прибули в

Бразилію у складі експедиції від науково-дослідного інституту на 2 місяці для проведення досліджень в одному із віддалених районів долини Амазонки? Відповідь обґрунтуйте. Перелічіть, які категорії подорожуючих, згідно рекомендацій ЮНВТО, враховуються і які не враховуються у статистиці туризму.

Контрольні запитання для самостійного опрацювання

1. Визначте особливості оформлення міжнародних договорів між туроператорами та підприємством харчування.
2. Визначте особливості оформлення міжнародних договорів між туроператорами та закладами готельного господарства.
3. Назвіть правилами оформлення замовлень на комплексне туристичне обслуговування.
4. Які основні види автоматизованих систем бронювання та резервування через мережу Інтернет використовуються в туризмі?
5. Які форми оплати туру використовуються в туризмі?
6. Якими є обов'язки представника туристичної компанії за кордоном та його повноваження?
7. Визначте порядок оформлення повернення коштів за невикористане обслуговування.

Література: 2; 4; 8; 10; 11; 14; 15; 16; 18; 24; 27; 30; 32; 34.

Тема 4. Технологія створення туристичного продукту

Практичне заняття 4:

Час проведення – 4 год.

Навчальні питання:

1. Планування туристичних подорожей.
2. Визначення портрета споживача й потреб туристів.
3. Принципи формування туристська-екскурсійних програм обслуговування.
4. Цілі програмного туризму з точки зору: туристського менеджменту; туристського маркетингу; технології обслуговування туристів, мети подорожі і типології туристів.
5. Бонусні програми туроператорів.

Завдання для роботи на практичному занятті:

1. Усне опитування та навчальна дискусія за навчальними питаннями для розгляду на практичному занятті.
2. Виконання тестових завдань.
3. Захист групових презентацій.
4. Обговорення есе.

Самостійна робота – 10 год.

Завдання для самостійної роботи студентів:

1. Ознайомитися з лекційним матеріалом та з рекомендованою літературою за темою та бути готовими відповідати на усні запитання за навчальними питаннями практичного заняття.

2. Написання глосарію.

3. Кейс: Провести порівняльний аналіз двох ключових подій в історії туризму:

- перше сходження на гору Монблан;

- організація Томасом Куком першої комерційної поїздки потягом.

З'ясувати:

1. Фактори, що сприяли здійсненню цих подій.

2. Особливості організації.

3. Основний вплив, що спричинили ці події на подальший розвиток туризму.

Контрольні запитання для самостійного опрацювання

1. Якими є особливості формування туристсько-екскурсійних програм обслуговування?

2. Для чого застосовується паспорт екскурсійного об'єкту?

3. Які методичні прийоми екскурсії використовують під час показу історичних об'єктів?

4. Яким є склад та структура туристичного продукту?

5. Які вам відомі основні етапи розробки нового туристичного продукту?

6. Визначити основні етапи процесу підготовки туру (пошук ідеї, маркетингові дослідження, пошук партнерів і т. д.).

Література: 1; 2; 4; 6; 7; 10; 11; 12; 14-17; 21; 24; 27; 29; 32.

Розділ 2. Практичні аспекти туроператорської діяльності

Тема 5. Організація туристичних подорожей туроператором

Практичне заняття 5:

Час проведення – 4 год.

Навчальні питання:

1. Характеристика туристського договору та вимоги до його складання.

2. Контроль та оцінка якості туристичного обслуговування.

3. Можливості та загрози розвитку туризму в Україні в XXI ст.

4. Ціна і якість туру – основа успішної організації турподорожів.

5. Зелений туризм – перспективний напрямок розвитку туризму в Україні.

6. Овертуризм: перспективи розвитку в Україні.

Завдання для роботи на практичному занятті:

1. Усне опитування та навчальна дискусія за навчальними питаннями для розгляду на практичному занятті.

2. Виконання тестових завдань.

3. Захист презентацій.
4. Захист есе.

Самостійна робота – 10 год.

Завдання для самостійної роботи студентів:

1. Ознайомитися з лекційним матеріалом та з рекомендованою літературою за темою та бути готовими відповідати на усні запитання за навчальними питаннями практичного заняття.
2. Опрацювати термінологічний апарат до теми.
3. Підготовка до ділової гри: «Моделювання діяльності туроператорів та турагентів».
4. Розглянути типові договори про співробітництво.

Контрольні запитання для самостійного опрацювання

1. Визначте особливості оформлення міжнародних договорів між туроператорами та транспортним підприємством.
2. Якою є типова форма угоди про співробітництво в туризмі?
3. Охарактеризуйте процес бронювання послуг транспортних, екскурсійних підприємств, замовлення послуг підприємств ресторанного господарства.
4. Назвіть правила оформлення замовлень на комплексне туристичне обслуговування.
5. Які перспективи розвитку овертуризму в Україні?
6. Які перспективи розвитку зеленого туризму має Україна?
7. Визначте загрози розвитку туризму в період пандемії.

Література: 3; 4; 9; 10; 14; 16; 17; 19; 21; 24; 30; 32; 34.

Тема 6. Формування програм туристичного обслуговування

Практичне заняття 6:

Час проведення – 4 год.

Навчальні питання:

1. Фактори, які впливають на структуру туру та комплектацію програм перебування туристів.
2. Програмний туризм та особливості формування пакетних турів.
3. Складання договірної програми туру.
4. Психологія споживача туристичних послуг.
5. Конфлікти в туроператорській діяльності та шляхи їх вирішення.

Завдання для роботи на практичному занятті:

1. Усне опитування за навчальними питаннями для розгляду на практичному занятті.
2. Виконання тестових завдань.
3. Захист презентацій.

4. Захист есе.

Самостійна робота – 10 год.

Завдання для самостійної роботи студентів:

1. Ознайомитися з лекційним матеріалом та з рекомендованою літературою за темою та бути готовими відповідати на усні запитання за навчальними питаннями практичного заняття.
2. Опрацювати термінологічний апарат до теми.
3. Розробити і презентувати програму туристичного обслуговування з певного виду туризму (за варіантами).
4. Складіть проект програми обслуговування туристів на автобусному турі по областях України (за вибором).

Контрольні запитання для самостійного опрацювання

1. Дайте характеристику програми туристичної подорожі.
2. Охарактеризуйте види програм перебування туристів.
3. Як за метою поділяються програми турів?
4. Визначте особливості складання програми туру.
5. Назвіть основні правила розробки програм перебування туристів.
6. Які фактори впливають на структуру туру та формування програмного забезпечення?
7. В чому полягають пріоритети у виборі туристичних послуг для різних соціальних груп населення?
8. Охарактеризуйте організаційно-технічні заходи з розробки турпродукту.
9. Якими комунікаційними навичками для спілкування з клієнтами повинен оволодіти менеджер з продажів туристичної фірми?
10. Визначте особливості професійної етики менеджера з продажів.

Література: 2–4; 8; 14; 19; 22; 25; 27; 31; 34; 37

Тема 7. Особливості ціноутворення в туropolерейтингу

Практичне заняття 7:

Час проведення – 4 год.

Навчальні питання:

1. Поняття та особливості ціноутворення в туристичній галузі.
2. Структура ціни на туристичний продукт.
3. Розрахунок точки беззбитковості на рівні групового туру та на рівні фірми.
4. Договірні відносини з постачальниками послуг: готелями, підприємствами транспорту, страховими компаніями, закладами харчування.
5. Стратегії ціноутворення в туризмі.

Завдання для роботи на практичному занятті:

1. Усне опитування за навчальними питаннями для розгляду на практичному

занятті.

2. Виконання тестових завдань.
3. Захист групових презентацій.
4. Обговорення доповідей.

Самостійна робота – 10 год.

Завдання для самостійної роботи студентів:

1. Ознайомитися з лекційним матеріалом та з рекомендованою літературою за темою та бути готовими відповідати на усні запитання за навчальними питаннями практичного заняття.
2. Методика розробки програмного туру.
3. Складіть проект програми обслуговування туристів на автобусному турі по європейським країнам (за вибором).

Визначте:

- маршрут подорожі;
 - перелік туристичних підприємств – постачальників послуг;
 - перелік екскурсій і визначних місць, туристичних походів і прогулянок;
 - комплекс розважальних заходів;
 - тривалість перебування в кожному пункті маршруту;
 - кількість туристів, які беруть участь і подорожі;
 - потреба в екскурсоводах;
 - форми і кількість рекламних, інформаційних матеріалів і описів подорожі.
3. На основі проекту програми обслуговування складіть програму обслуговування по днях, враховуючи принципи оптимальності, раціональності і тематичної відповідності. Визначте ціну туру.

Контрольні запитання для самостійного опрацювання

1. Охарактеризуйте основні етапи проектування туристичного продукту.
2. Охарактеризуйте основні етапи організації розробки туристичного продукту.
3. Які послуги є складовими туристичного продукту?
4. Охарактеризуйте етапи розробки туру.
5. Що являє собою сегментація туристичного ринку і як вона проводиться.
6. Опишіть схеми співпраці туроператора з постачальниками послуг.
7. Охарактеризуйте процес встановлення ціни туроператором.
8. Які стратегії цінової поведінки туроператора використовуються на туристичному ринку.
9. Які види цін використовуються в туристичному бізнесі. Охарактеризуйте їх та визначте відмінності.

Література: 2; 4; 6; 7; 10; 12; 15; 18; 22; 26; 32; 35.

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО РОЗВ'ЯЗАННЯ СИТУАЦІЙНИХ ЗАВДАНЬ

Письмовий варіант вирішення ситуативного завдання повинен відповідати вимогам зрозумілості, повноти, ясності, чіткості, та процесуальної формалізації. Рішення має складатися з наступних частин:

- описова частина, в якій зазначається зміст і підстави ситуації чи спору, його предмет, підстави виникнення та механізм розвитку, можливі заперечення;

- мотивувальна частина, в якій проводиться аналіз обставин, які мають значення для справи, надається їх оцінка, позиції ЗВО в оцінці наведеного, наводяться посилання на міжнародні та інші нормативні акти з галузі туризму;

- резолютивна частина, яка повинна містити вичерпні, чіткі, безспірні, логічно узгоджені висновки, які випливають зі встановлених фактичних обставин по суті розглянутого завдання.

Не зараховуються як виконані варіанти вирішення завдань у разі наявності лише перерахування етапів турів, без вихідних даних завдання та логічних висновків за результатами розробки туру, а також у разі текстуального співпадіння рішення у двох та більше здобувачів, тобто списування, причому в останньому випадку відповідний бал не зараховується як тому хто списав, так і тому у кого списано.

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПІДГОТОВКИ ММ-ПРЕЗЕНТАЦІЙ з використанням Microsoft PowerPoint

Мультимедійна презентація – інструмент, що дозволяє передавати інформацію у візуалізованому, схематичному вигляді, що підвищує її цінність.

Загальні вимоги: наявність титульного слайду, на якому зазначаються: тема доповіді, ПІБ ЗВО, навчальна група та факультет; дотримання єдиного стилю оформлення усіх слайдів; дотримання прийнятих правил орфографії, пунктуації, скорочень і правил оформлення тексту (відсутність точки в заголовках і т.д.); перелік використаних джерел (на останньому слайді); не менше 15 слайдів.

Вимоги до дизайну: використання корпоративного шаблону факультету (наявність на всіх слайдах назви, логотипу та електронної адреси факультету МЕВ та ТБ); використання не більше трьох кольорів на одному слайді (один для фону, другий для заголовків, третій для тексту); при виборі кольору тексту та заливки діаграм дотримуватись правила 3-х кольорів – використовувати три основні кольори та їх відтінки; уникати зміни фону слайдів (у виключних випадках, використовувати комфортні тони).

Вимоги до вмісту слайдів: на слайді бажано подавати: одне ключове поняття; 7–8 рядків тексту; одну діаграму з аналітичним коментарем; одну

схему SmartArt; зміст презентації має відповідати меті та завданням доповіді; розташування інформації на слайді – переважно горизонтальне, зверху вниз по головній діагоналі; найбільш важлива інформація має розташовуватися в центрі екрану; якщо на слайді картинка – напис розміщується під нею.

Вимоги до тексту: стислість і лаконічність викладу, максимальна інформативність тексту; для подання текстового матеріалу використовувати шрифт з розміром – 20 пт, мінімально і лише у виключних випадках – 14 пт; використовувати шрифти без зарубок і не більше 1–2-х варіантів шрифтів; довжина рядка не більше 36 знаків; відстань між рядками рекомендована усередині абзацу 1,5, а між абзаців – 2 інтервали; формувати текст по ширині, не допускати «рваних» країв тексту; підкреслення використовується лише в гіперпосиланнях.

Вимоги до візуального і анімаційного ряду: матеріал має бути структурований, у тому числі в схемах та організаційних діаграмах; матеріал за потреби підкріплювати доречними графічними зображеннями та відеофрагментами; цифрові дані краще представляти у вигляді таблиць та діаграм, витриманих у стриманих кольорах; давати посилання на мультимедійний зміст і хмарні дані через функцію гіперпосилання; якість зображення (контраст зображення по відношенню до фону; відсутність «зайвих» деталей на фотографії або картинці, яскравість і контрастність зображення); якість музичного ряду (ненав'язливість музики, відсутність сторонніх шумів); ефекти анімації застосовувати для акцентування уваги на визначених моментах, поетапного виведення вмісту слайду на екран, для демонстрації руху або послідовності дій.

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО НАПИСАННЯ ЕСЕ

Есе – самостійна творча письмова робота, ознакою якої є особистісний характер сприймання проблеми та її осмислення, невеликий обсяг, вільна композиція, невимушеність та емоційність викладу.

Мета есе полягає в розвитку навичок самостійного творчого мислення й письмового послідовного викладу власних думок.

Есе дозволяє авторові навчитися чітко й грамотно формулювати думки, структурувати інформацію, використовувати основні категорії аналізу, виділяти причинно-наслідкові зв'язки, ілюструвати поняття відповідними прикладами, аргументувати свої висновки; володіти науковим стилем мовлення.

Види есе:

1) Вільне – невеликий обсяг (7–10 речень); вільна форма і стиль викладу; довільна структура; обов'язкова вимога – наявність позиції автора.

2) Формальне – дотримання структури тексту; наявність відповідних компонентів (тези, аргументи, приклади, оцінювальні судження, висновки); обґрунтування (аргументування) тези.

Види формального есе:

- інформаційне (есе-розповідь, есе-визначення, есе-опис);

- критичне;
- есе-дослідження (порівняльне есе, есе-протиставлення, есе причини-наслідку, есе-аналіз).

Вимоги до формального есе:

1. Обсяг – 2–3 сторінки тексту (200–300 слів).
 2. Есе повинно сприйматися як цілісний твір, ідея якого зрозуміла й чітка.
 3. Кожен абзац есе розкриває одну думку.
 4. Необхідно писати стисло і ясно. Есе не повинно містити нічого зайвого, має нести лише інформацію, необхідну для розкриття ідеї есе, власної позиції автора.
 5. Есе має відрізнятися чіткою композиційною побудовою, бути логічним за структурою. В есе, як і в будь-якому творі, повинна простежуватися внутрішня логіка, що визначається, з одного боку, авторським підходом до обговорюваного питання, а з іншого – самим питанням. Необхідно уникати різких стрибків від однієї ідеї до іншої, думка має розкриватися послідовно.
 6. Есе повинно засвідчити, що його автор знає й осмислено застосовує теоретичні поняття, терміни, узагальнення, ідеї.
 7. Есе має містити переконливе аргументування порушеної проблеми.
- Есе повинне містити: чіткий виклад суті поставленої проблеми, включати самостійно проведений аналіз цієї проблеми з використанням концепцій і аналітичного інструментарію, розглянутого в рамках дисципліни, висновки, що узагальнюють авторську позицію з поставленої проблеми.

Структура есе:

Есе складається з таких частин – вступ, основна частина, висновок.

Вступ – обґрунтування вибору теми есе (1–2 абзаци). На цьому етапі дуже важливо правильно сформулювати тезу, яку Ви розкриєте в основній частині. У вступі фокусується увага на проблематиці есе, ставляться ключові питання. Не зайвим буде вказівка на актуальність (значимість для сучасного суспільства) проблеми есе. На цьому етапі дуже важливо правильно **сформулювати питання, на які ви збираєтеся знайти відповідь у ході свого дослідження.**

Основна частина – теоретичні основи обраної проблеми й виклад основного питання (3–5 абзацив). Ця частина припускає розвиток аргументації й аналізу, а також обґрунтування їх, виходячи з наявних даних, інших аргументів і позицій. Тут мало погодитися або не погодитися з чиеюсь думкою, необхідно продовжити або доповнити її. Аргументи повинні бути послідовними. Кожна думка має підкріплюватися доказами.

Висновок – узагальнення й аргументовані висновки до теми, які підсумовують есе або ще раз вносять пояснення, підкріплюють зміст і значення викладеного в основній частині (1–2 абзаци).. Методи, що рекомендують для складання висновка: повторення, ілюстрація, цитата. Висновок може містити такий дуже важливий, що доповнює есе, елемент як вказівка на застосування дослідження, на розвиток взаємозв'язків з іншими проблемами.

При оцінюванні есе в центрі уваги знаходиться: здібність розуміти,

оцінювати та встановлювати зв'язки між ключовими моментами проблем та запитань; уміння диференціювати протилежні підходи та моделі, застосовуючи їх до емпіричного матеріалу або дискусії з принципових питань; здібність критично та незалежно оцінити наявні дані, точку зору, позицію, аргументи; здатність до застосування аналітичних підходів, моделей тощо.

3. ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ

Не передбачено

4. ЗАВДАННЯ ДЛЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ, УМІНЬ ТА НАВИЧОК СТУДЕНТІВ, ЕКЗАМЕНАЦІЙНИХ РОБІТ

Перелік питань до екзамену

1. Характеристика основних понять як об'єктів вивчення дисципліни.
2. Поняття «туроператорська діяльність» та види діяльності туроператора.
3. Предмет діяльності туроператора. Профіль роботи туроператора. Схема організації роботи туроператора по розробці і реалізації туристського продукту.
4. Класифікація та види туроператорів. Основні типи туроператорів.
5. Оператори масового ринку. Оператори спеціалізовані: на певному продукті/послузі і сегменті ринку.
6. Туризм спеціального інтересу і певного місця призначення. Місцеві туроператори.
7. Організація турів для внутрішнього туризму.
8. Виїзні (ініціативні) туроператори. Рецептні туроператори.
9. Функції туроператорів та турагентів.
10. Структура туристичного ринку. Суб'єкти ринку виробника, їх класифікація та характеристика.
11. Прояв глобалізаційних процесів в індустрії туризму. Світовий та макрорегіональний ринки готельних та транспортних послуг, особливості функціонування туристичної індустрії.
12. Геопросторова організація світового туристичного ринку.
13. Схеми реалізації та просування туристичного продукту. Методи збуту туристичного продукту.
14. Зовнішні та внутрішні фактори туроперейтинга. Оцінка їх впливу.
15. Організація туроператорського та турагентського бізнесу: нормативно-правові вимоги. Вимоги щодо ліцензування туроператорської діяльності.
16. Регуляторні вимоги щодо організації туроператорського та турагентського бізнесу.
17. Роздрібні й оптові туристичні фірми та їх місце у структурі каналів збуту.
18. Типова організаційна структура туроператора: взаємозв'язок роботи підрозділів.
19. Види і форми агентської роботи. Класифікація турагентів.

20. Види агентів. Агентські мережі.
21. Власні бюро продажів туроператора та їх головні функції.
22. Види ринкових каналів просування туристичного продукту.
23. Формування збутової мережі туроператорів.
24. Формування збутової мережі. Канали просування і реалізації турпродукту.
25. Форми організації збуту туристського продукту.
26. Роль турагентств у турбізнесі. Система комісійних як основа взаємин між турагентом і туроператором.
27. Характер контрактних стосунків між туроператором і турагентством. Контрагентська мережа та основні умови агентських угод.
28. Види і форми інтеграції на ринку туристичних послуг.
29. Тлумачення терміна «аквізитор». Джерела аквізиції туристів. Аквізиція туристів та основні методи продажу в туризмі.
30. Характеристика асортименту послуг туристичної фірми. Асортимент послуг туроператорів.
31. Диференціація пропозицій туроператора.
32. Вибір географії подорожей і сегментування на різних туристичних ринках.
33. Мотивація подорожей і формування пакетів послуг.
34. Алгоритм розроблення програми обслуговування. Планування туристичних подорожей.
35. Схеми роботи туроператора з реалізації та організації турів.
36. Позиціювання турів та туроператорів на конкурентному ринку.
37. Визначення портрета споживача й потреб туристів.
38. Стадії планування туристського пакету.
39. Договірний план і переговори з постачальниками послуг.
40. Узгодження плану туристичного обслуговування з постачальниками.
41. Формування ціни та туристичний продукт.
42. Механізм ціноутворення в туризмі.
43. Фактори формування ціни на туристичні послуги.
44. Політика цін на туристичні послуги.
45. Структура ціни на туристичний продукт.
46. Методи ціноутворення в туристичних фірмах.
47. Поняття і напрямки рекламної діяльності туристичного підприємства.
48. Специфіка рекламних послуг у туристичній галузі.
49. Використання рекламних засобів для просування туристичного продукту.
50. Правила проведення рекламної компанії та імідж туристичного підприємства.
51. Державне регулювання туристичного бізнесу в Україні.
52. Принципи і цілі державного регулювання туристичної діяльності в Україні.
53. Державні органи регулювання туризму в Україні.
54. Нормативно-правова база туристичної діяльності.
55. Ліцензування туристичних послуг.

- 56. Права і обов'язки сторін туроператорської діяльності.
- 57. Специфічні особливості стратегії розвитку туристичних підприємств.
- 58. Поняття, структура та складові туристичного продукту.
- 59. Якість туристичного продукту та його конкурентоспроможність.
- 60. Планування продажу туристичного продукту.

Приклад екзаменаційного білету

Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна
Факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

Спеціальність 242 «Туризм»

Освітня програма «Туризм»

Семестр: 7

Форма навчання: денна

Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)

Навчальна дисципліна: «Організація туроператорської діяльності»

ЕКЗАМЕНАЦІЙНИЙ БІЛЕТ № 1

1. Поняття «туроператорська діяльність» та види діяльності туроператора.
2. Алгоритм розроблення програми обслуговування. Планування туристичних подорожей.
3. Дати відповідь на тестові завдання.

Затверджено на засіданні кафедри туристичного бізнесу та країнознавства
протокол № 1 від “26” серпня 2021 р.

Завідувач кафедри _____ Анатолій ПАРФІНЕНКО

Екзаменатор _____ Тетяна АЛЕКСЄЄВА

5. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна

1. Про туризм : Закон України від 15 вересня 1995 р. № 324/95-ВР
URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80/para01#o1>.
2. Офіційний сайт світової організації туризму. URL : <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/978928>.
3. Алексєєва Т. І. Дистанційний курс «Організація туроператорської діяльності». URL: <https://moodle.karazin.ua/course/view.php?id=2183>
4. Алексєєва Т. І., Сліпченко Т. Є. Детермінанти туристичної сфери України. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія Міжнародні економічні відносини та світове господарство. Вип. 28. Ч.1. Ужгород 2019. С.7-12. URL: http://www.visnyk-econom.uzhnu.uz.ua/archive/28_1_2019ua/3.pdf
5. Алексєєва Т. І. Міжнародний туризм як чинник європейської інтеграції України: сьогодення та майбутнє. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія Міжнародні економічні відносини та світове господарство. Вип. 29. Ужгород. 2020. С. 7-12.
6. Баєв В. В. Основи туроперейтингу: навч. посіб. К.: ДП Вид. дім «Персонал», 2018. 156 с.
7. Брич. В. Я. Туроперейтинг: підруч. Тернопіль : Екон. думка ТНЕУ, 2017. 440 с.
8. Гапоненко Г. І., Парфіненко А. Ю., Шамара І. М. Сільський зелений туризм: навч. посіб. Суми: ПФ «Видавництво «Університетська книга», 2019. 178 с.
9. Горіна Г. О. Розвиток ринку туристичних послуг України в умовах просторової поляризації: дис. ... д-ра екон. наук: 08.00.03/ Дон. нац. ун-т економіки і торгівлі імені М. Туган-Барановського. 2017. 493 с.
10. Корсак Р. Організація міжнародної туристичної діяльності. Методичні рекомендації. Ужгород: Інвазор, 2017. 37 с.
11. Лиман С. І., Парфіненко А. Ю., Посохов І. С. Історія туризму: навчальний посібник (для студентів спеціальності «Туризм»). Суми: ПФ «Видавництво "Університетська книга"», 2018. 372 с.
12. Лисюк Т.В., Терещук О.С. Організація туристичних подорожей і туроперейтинг. *Причорноморські економічні студії*. Вип.7. 2016. С. 125-128.
13. Прохорова В. В., Давидова О. Ю., Проценко В. М. Інноваційні стратегії розвитку підприємств туристичної індустрії як креативна форма організації підприємницької діяльності. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2018. № 63. С. 207-215.
14. Rudenko Valeriy. Dominant and Subdominant Types of Nature Resources in Ukraine: Regional Analysis. Natural Resources (USA). 2014. №5. Published Online February 2014. p. 73-77
15. Valeriy Rudenko, Vasyl Dzhaman, Zanna Buchko, Yaroslav Dzhaman, Petro Mruchkovsky. Theoretical-Methodological Basis for Studying the

Preconditions of Ethnic Tourism in Multi-ethnic Urban Settlements. The Case of Chernivtsi Citi, Ukraine //Centre for Research on Settlements and Urbanism: Journal of Settlements and Spatial Planning. Vol.7, No. 2/2016. p. 157-165.

16. Khvesik Yu. Socio-geographic mechanism of city development: proposals, reasons and institutional support (based on the example of the city of Zaporizhzhia) / Yu. Khvesik, M. Rastvorova. *Науковий вісник Чернівецького національного університету*. Серія "Географія". 2019. № 808. С. 74-86

17. Sokol T. Trade Union Tourism in Ukraine: History and Presence / T. Sokol, N. Turlo, O. Mikho // ZESZYTY NAUKOWE/ Wyzsza Szkola Turystyki i Ekologii w Suchej Beskidzkiej. 2019. T. 16, rochnik VIII. № 2. S. 80-93.

18. Implementation of the model of innovative tourist product in Ukraine: financial and economic aspects / S. Havryliuk, L. Melko, G. Uvarova, V. Karyuk, I. Mihus. *Financial and credit activity: problems of theory and practice*. 2021. Vol. 1. № 36. Pp. 219-232

Додаткова

19. Про внесення змін до Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності. Постанова Кабінету Міністрів України від 22 травня 2019 р. № 420. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws>

20. Про схвалення Стратегії розвитку туризму і курортів / Схвалено розпорядженням Кабінету Міністрів України від 6 серпня 2008 р. N 1088-р. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show>.

21. Баєв В.В. Методичні рекомендації до самостійної роботи з дисципліни Туроперейтинг. К.: МАУП, 2015. 48 с.

22. Ведмідь Н.І., Михайліченко Г.І. Курортний туроперейтинг: опорний конспект лекцій. К.: КНТЕУ, 2016. 202 с.

23. Комліченко О.О., Ротань Н.В. Стратегічне управління регіональним розвитком туризму на основі кластерного підходу. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. Вип. 10. Ч.3. 2015. С. 101-105.

24. Методичні рекомендації до практичних занять і самостійної роботи з навчальної дисципліни «Організація туризму (Туроперейтинг)» (для студентів 4 курсу всіх форм навчання за спеціальністю 242 – Туризм) / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова ; уклад. : С. О. Погасій, Ю. В. Краснокутська. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. 15 с

25. Маркіна І. А., Маховка В. М. Загрози і небезпеки діяльності підприємств туристичної сфери. *Проблеми економіки*. № 3. 2015. С. 135-142.

26. Михайліченко Г. І. Туроперейтинг : підручник. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2018. 304 с.

27. Михайліченко Г.І. Організація туристичних подорожей: опорний конспект лекцій. К.: КНТЕУ, 2017. 192 с.

28. Тарасюк Г.М. Розвиток вітчизняного туризму в контексті світових туристичних тенденцій. *Науковий вісник Ужгород. націон. ун-ту*. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство. 2016. № 7. Ч. 3. С. 127–131.

29. Тонкошкур М. В. Конспект лекцій з навчальної дисципліни

«Організація туризму» (Основи туризмознавства) (для студентів 1-2 курсу денної та заочної форми навчання за напрямом підготовки 6.140103 – Туризм). Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 134 с.

30. Туристичне країнознавство : підручник / А.Ю. Парфінченко, В.І. Сідоров, О.О. Любіцева. 2-ге вид., переробл. і доповн. К. : Знання, 2015. 551 с., 48 с.

10. Посилання на інформаційні ресурси в інтернеті, відео-лекції, інше методичне забезпечення

31. Офіційний сайт Державного комітету статистики України Державної служби туризму і курортів. URL: www.ukrstat.gov.ua/.

32. Офіційний сайт Державної служби туризму і курортів України. URL: www.tourism.gov.ua.

33. Офіційний сайт Міністерства закордонних справ України. URL: www.mfa.gov.ua/mfa/ua/publication/content/1865.htm.

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

35. Туристичний портал. URL: <http://www.tour.com.ua>.

36. Tourism. Access made. URL: <http://en.wikipedia.org/wiki/Tourism>.

37. World Economic Forum. Access made. URL: www3.weforum.org/WEF_GCR_TravelTourism_IndexRankingAndComparison_2009.pdf.

38. World Tourism. URL: www.world-tourism.org/.