

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10-05.01/242.00.1/ Б/ОК24-2023
	Екземпляр № 1	Арк 17/1

### ЗАТВЕРДЖЕНО

Вченою радою факультету  
бізнесу та сфери  
обслуговування

30 серпня 2023 р.,

протокол № 5

Голова Вченої ради

Галина ТАРАСЮК



### РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «ТУРОПЕРАТОРСЬКА ТА ТУРАГЕНТСЬКА ДІЯЛЬНІСТЬ»

для здобувачів освітнього ступеня «бакалавр»  
спеціальності 242 «Туризм і рекреація»  
освітньо-професійна програма «Туризм і рекреація»  
факультет бізнесу та сфери обслуговування  
кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

Схвалено на засіданні кафедри  
туризму та готельно-ресторанної  
справи  
28 серпня 2023 р., протокол № 7

Т.в.о. завідувача кафедри  
Галина ТАРАСЮК

Гарант освітньо-професійної  
програми Марина КРУТЛЯК

Розробник: асистент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи  
Діна ЯРМОЛЮК

Житомир  
2023-2024 н.р.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОК24- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 17/2

## 1.Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 4	Галузь знань: 24 «Сфера обслуговування»	Нормативна	
Модулів – 1	Спеціальність: 242 «Туризм і рекреація»	<b>Рік підготовки:</b>	
Змістових модулів – 3		4-й	–
Загальна кількість годин – 120		<b>Семестр</b>	
		8-й	–
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 4 год. самостійної роботи студента – 6 год.	Освітній ступінь: «бакалавр»	<b>Лекції</b>	
		24 год.	–
		<b>Практичні, семінарські</b>	
		48 год.	–
		<b>Лабораторні</b>	
		- год.	–
		<b>Самостійна робота</b>	
		48 год.	–
<b>Індивідуальні завдання: -</b>			
Вид контролю: екзамен			

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОК24- 2023
	Екземляр № 1	Арк 17/3

## 2. Мета та завдання навчальної дисципліни

**Метою навчальної дисципліни** є набуття студентами теоретичних знань і практичних навичок із особливостей організації турагентської й туроператорської діяльності в умовах діючого законодавства.

**Завданнями** вивчення дисципліни “Туроператорська та турагентська діяльність” є теоретична та практична підготовка студентів спеціальності 242 «Туризм і рекреація» з питань:

- 1) формування та уніфікації термінології в сфері туристичної діяльності;
- 2) державного регулювання вітчизняного туристичного ринку;
- 3) функцій туроператорів та турагентів;
- 4) організаційно-правових засад створення туристичних підприємств;
- 5) ліцензування туроператорської діяльності та стандартизації і сертифікації туристичних послуг;
- 6) договірних відносин між туроператором та турагентом;
- 7) візової підтримки та врахування інших видів туристичних формальностей;
- 8) використання електронних систем бронювання;
- 9) роботи з друкованими матеріалами туроператорів;
- 10) роботи турпідприємств-консолідаторів;
- 11) ціноутворення при формуванні та продажу турпродукту, комісійні та бонусні програми турпідприємств;
- 12) особливостей просування туристських продуктів;
- 13) використання комп'ютерних систем бронювання авіаквитків;
- 14) страхування при організації внутрішнього та міжнародного туризму;
- 15) види туристської документації, особливості їх виписки та видачі тощо.

Результатом вивчення дисципліни є набуття студентами таких **компетенцій**:

- знання і розуміння особливостей організації туроператорської та турагентської діяльності;
- розуміння сучасних тенденцій і регіональних пріоритетів розвитку туроператорської та турагентської діяльності;
- розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, рекреаційного);
- здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту;
- розуміння принципів і процесів формування та організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та його підсистем;
- здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних форс-мажорних обставинах;
- здатність використовувати в роботі туристичних підприємств

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОК24- 2023
	Екземляр № 1	Арк 17/4

інформаційні технології та офісну техніку;

- здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу;

- здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації;

- здатність діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства;

- уміння працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом туристичного бізнесу.

Ключовими програмними результатами навчальної дисципліни є наступні:

- розуміння принципів і процесів щодо організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінської, соціально-психологічної, економічної);

- вміння розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт;

- вміння організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки;

- здатність адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях;

- здатність відстоювати свої погляди в розв'язанні професійних завдань.

#### **Компетентності для дисципліни:**

##### **Загальні компетентності**

ЗК8. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій

ЗК6. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел

##### **Спеціальні (фахові, предметні) компетентності**

ФК1. Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності

ФК2. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях

ФК3. Здатність аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал територій

ФК09. Здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних форс-мажорних обставинах

ФК11. Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку

ФК 17. Здатність відстежувати тенденції та здійснювати аналіз функціонування національної туристичної галузі

##### **Результати навчання:**

РН04. Пояснювати особливості організації рекреаційно-туристичного простору.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОК24- 2023
	Екземляр № 1	Арк 17/5

- PH05. Аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал території.  
 PH07. Розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт  
 PH14. Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття.

### 3. Програма навчальної дисципліни

#### *Змістовний модуль 1. Правові аспекти організації туроператорської та турагентської діяльності*

##### **Тема 1. Туристське підприємство як суб'єкт господарювання та його основні цілі**

Поняття про суб'єкт господарювання. Поняття про підприємство та основну мету його функціонування. Сутність, призначення та структура статуту підприємства. Статутний фонд підприємства. Місія та цілі підприємства. Види підприємств.

Поняття про туристське підприємство. Основна мета та завдання функціонування туристського підприємства. Види туристських підприємств та їх особливості. Класифікація за видом діяльності, за формою власності, за організаційно-правовою формою, за функціональною ознакою, за метою діяльності, за регіоном діяльності, за місцем діяльності, за ступенем домінування на ринку, за конкурентною стратегією, за розміром, тощо.

Поняття про туристські ресурси (природні, культурно-історичні, тощо). Території, що охороняються: курорти та національні парки. Матеріально-технічна база туризму. Інфраструктура туризму.

Туристський інтерес. Об'єкти туристського інтересу. Туристські враження.

##### **Тема 2. Організаційно-правові засади створення туристського підприємства**

Етапи створення підприємства згідно Господарського кодексу України. Вибір організаційно-правової форми туристського підприємства. Обґрунтування організаційної структури управління туристським підприємством. Фактори, що визначають вибір організаційно-правової форми туристського підприємства. Характеристика лінійної, функціональної, лінійно-функціональної організаційної структури управління.

Розробка засновницьких документів, державна реєстрація і організаційне оформлення туристського підприємства.

Вимоги до офісу й персоналу туристського підприємства. Штатний розпис. Внутрішній трудовий розпорядок. Види посадових інструкцій.

Випадки та порядок ліквідації туристського підприємства.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОК24- 2023
	Екземляр № 1	Арк 17/6

### **Тема 3. Управління туристським підприємством**

Планування роботи туристського підприємства. Стратегічні, довгострокові й короткострокові плани, поточні та оперативні плани. Зміст маркетингового, виробничого та фінансового планів. Маркетингова діяльність і реалізація збутової політики туристського підприємства. Напрями маркетингової діяльності.

Управління ресурсами туристського підприємства. Фінансово-економічний аналіз роботи туристського підприємства. Організація обліку і звітності в туристському підприємстві.

### **Тема 4. Класифікація та функції туроператорів та турагентів**

Визначення термінів «туроператор» та «турагент». Класифікація туроператорів: туроператори масового ринку; спеціалізованого сегменту ринку; внутрішнього ринку; зовнішнього ринку. Ініціативні та рецептивні туроператори. Функції туроператора та турагента.

### **Тема 5. Нормативно-законодавча база провадження туроператорської та турагентської діяльності**

Ліцензування діяльності у сфері туризму. Порядок отримання ліцензії на туроператорську діяльність. Вимоги до ліцензіатів. Поняття «копія ліцензії», «дублікат ліцензії». Організаційні вимоги щодо провадження туроператорської та турагентської діяльності. Банківська гарантія.

### **Тема 6. Основні принципи взаємодії туроператорів і турагентів. Договірні відносини**

Види договорів, що укладаються між туроператорами і турагентами: договір доручення; договір комісії; агентський договір; договір франчайзингу; договір про партнерство.

Основні розділи договорів між туроператорами та турагентами.

Розподіл відповідальності туроператорів і турагентів. Прямий продаж окремих послуг в туризмі.

### **Тема 7. Бонусні та комісійні програми туроператорів. Турфірми-консолідатори**

Поняття «комісійної винагороди». Загальні тенденції визначення та нарахування комісійної винагороди залежно від типу туроператора. Поняття «ціни нетто» та «ціни брутто». Бонусні програми туроператорів.

Схема роботи турфірм-консолідаторів.

### ***Змістовий модуль 2. Формування турпродуктів суб'єктами туроператорської діяльності***

### **Тема 8. Договірні відносини туроператора з підприємствами**

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОК24- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 17/7

## **розміщення та особливості обслуговування в готелях**

Класифікація засобів розміщення. Особливості класифікації та категоризації засобів розміщення у світовій практиці. Обов'язкова та добровільна сертифікація підприємств розміщення в Україні. Основні і додаткові готельні послуги.

Договірні відносини між туроператором та підприємствами з розміщення туристів: договір про тверду закупівлю місць з повною оплатою; договір про квоту місць з гарантією заповнення 30-80%; договір про квоту місць без гарантії заповнення; договір про поточне бронювання.

Особливості оформлення заявок на бронювання, підтвердження замовлених готельних послуг, анулювання бронювання тощо.

## **Тема 9. Особливості організації харчування туристів при організації туристських подорожей**

Види підприємств харчування: ресторан, ресторан-бар, кафе, кав'ярня, кафе-бар, чайний салон, кафетерій, закусочна, бар, нічний клуб, пивна зала, їдальня, буфет.

Класифікація сніданків та вечерь: континентальний сніданок; розширений континентальний сніданок; англійський сніданок; американський сніданок; національний сніданок; гала дїнер; вечір національної кухні. Типи обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства: “a la carte”; “меню де жур (табльдот)”; “a parte”; “шведський стіл”. Системи комплексного обслуговування (розміщення, харчування, інші послуги) в готелях та розшифровка аббревіатури: RO, BO, BB, NB, FB, BBT, NBT, FBT, AI, UAI.

Особливості надання послуг харчування за межами засобів розміщення, під час транспортних турів, відвідуванні об'єктів туристського інтересу. Особливості укладання та зміст договорів на організацію додаткового харчування за межами засобів розміщення (між туроператорами та підприємствами ресторанного господарства).

## **Тема 10. Транспортні послуги в туризмі: авіатранспорт**

Загальна характеристика авіаційного транспорту: переваги та недоліки.

Поняття «чартер». Основні ознаки та характеристики чартерних рейсів. Різновиди чартерів: закритий чартер, цільовий чартер, інклюзив-тур чартер, блок-чартер спліт-чартер. Класифікація чартерів залежно від умов використання літака: разовий чартер, тайм-чартер і чартерний ланцюг.

Договір на оренду транспортного засобу з екіпажем. Основні відомості, які повинні бути відображені в контракт-договорі чартеру.

Сутність поняття «бюджетні авіакомпанії» («авіакомпанії-дискаунтери», «low-cost»). Сутність та принципи роботи low-cost авіакомпаній. Автономні системи бронювання авіаквитків авіакомпаніями: на прикладі low-cost перевізників.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОК24- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 17/8

## **Тема 11. Транспортні послуги в туризмі: залізничний, водний та автотранспорт**

Загальна характеристика автотранспорту, переваги та недоліки. Послуги з надання автотранспорту в оренду. Типи тарифів на прокат автотранспорту. Складові вартості прокату автомобілів.

Загальна характеристика залізничного транспорту, переваги та недоліки. Типи поїздів: вітчизняна та європейська класифікація. Швидкісні потяги. Організація спеціальних туристських потягів. Договір оренди спеціалізованого туристичного потягу. Залізничні круїзи. Основні маршрути залізничних круїзів.

Загальна характеристика водного транспорту, переваги та недоліки. Організація обслуговування туристів водним транспортом. Морські круїзи. Найкрупніші круїзні компанії. Загальна характеристика круїзних лайнерів. Послуги, що надаються під час круїзів: порядок розрахунків. Капітанська віза. Особливості організації круїзів.

## **Тема 12. Візова підтримка та інші туристські формальності**

Поняття і зміст туристських формальностей. Особливості оформлення закордонних паспортів. Порядок виїзду за кордон дітей. Види віз. Особливості отримання віз. Отримання Шенгенської візи: особливості оформлення документів.

## **Тема 13. Додаткові послуги туристських компаній. Страхування туристів**

Сутність поняття «страхування». Особливості страхування в туризмі. Визначення вартості. Визначення та сутність понять «страхова сума», «франшиза». Типи підвищуючих коефіцієнтів. Типи та зміст програм страхування. Поняття страхового випадку.

Страхування багажу туристів. Страхування ризику анулювання подорожі. Страхування цивільної відповідальності власників транспортних засобів, або «зелена карта». Форми туристського страхового обслуговування: компенсаційне й сервісне.

## **Тема 14. Організація взаємодії туроператорів і турагентів із установами екскурсійного обслуговування**

Поняття екскурсійного обслуговування. Класифікація екскурсій за складом учасників, за тривалістю, за місцем проведення, за способом пересування, за тематикою, за формою проведення. Види екскурсій за тематикою.

Види організацій на ринку екскурсійних послуг. Функціональні напрями роботи підприємств екскурсійного обслуговування. Створення екскурсій. Підготовка екскурсовода. Реклама. Комунікаційна діяльність. Екскурсійне обслуговування. Менеджмент екскурсійної діяльності.



Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОК24- 2023
	Екземляр № 1	Арк 17/9

Організація взаємодії туроператорів та турагентів та установ з екскурсійного обслуговування. Склад договору з екскурсійною фірмою.

### ***Змістовий модуль 3. Просування та продаж турпродуктів суб'єктами туроператорської та турагентської діяльності***

#### **Тема 15. Договірні відносини між туристськими підприємствами та туристами**

Загальна характеристика договорів. Класифікація договорів. Вимоги до укладання договорів. Способи підписання договору. Договір про туристичне обслуговування. Укладання договору шляхом видачі ваучера. Порядок оформлення туристського ваучера на надання туристських послуг. Порівняльна характеристики ваучера і путівки. Сутність та особливості використання ваучеру.

#### **Тема 16. Права та обов'язки туроператорів, турагентів та туристів. Відповідальність сторін**

Права туроператорів та турагентів. Відповідальність туристів, туроператорів та турагентів.

Інформація, надання якої туристу є обов'язковою. Інформація, що може бути надана туристу за його вимогою. Претензійна робота в туризмі. Порядок відшкодування втрат у разі невиконання або неякісного виконання туристичного обслуговування.

#### **Тема 17. Системи пошуку та бронювання турів туроператорів масового ринку**

Найбільш розповсюджені програмні продукти «Само-СОФТ» та «Мастер-Web». Особливості використання пошукових систем турфірм-консолідаторів.

Основні параметри, які необхідно визначити при проведенні он-лайн пошуку турів у пошукових системах туроператорів масового ринку. Інформація про туристів, яку потрібно ввести при бронюванні турів

Поняття «глобальна дистрибуторська система» (англ. Global Distribution System, GDS) та «комп'ютерні системи резервування» (англ. Computer Reservations System, CRS). Характеристика найбільших GDS: Amadeus; Galileo; Sabre; Worldspan; Abacus. Характеристика комп'ютерних систем бронювання, що набули поширення в Україні Спільне використання систем бронювання туроператорами і турагентами: створення субагентської системи бронювання авіаквитків: доцільність та особливості використання.

#### **Тема 18. Особливості просування туристського продукту**

Рекламна діяльність як складова туроперейтингу. Нерекламні методи просування турів. Форми реалізації туристського продукту туроператорами: через власні бюро продажів, через турагентські мережі, використання інтернет-

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОК24- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 17/10

магазинів, продаж турів поштою, тощо. Правила особистого продажу турів.  
Друковані каталоги туроператорів: призначення та зміст інформації.  
Туристські виставки та ярмарки як засіб просування турпродукту.

#### 4. Структура (тематичний план) навчальної дисципліни

Кредитні модулі	Змістовні модулі	Кількість годин			
		Всього	Лекції	Практичні	Самостійна робота
1	2	3	4	5	6
№ 1	<b>Модуль 1. Правові аспекти організації туроператорської та турагентської діяльності</b>				
	Тема 1. Туристське підприємство як суб'єкт господарювання та його основні цілі	7	2	1	4
	Тема 2. Організаційно-правові засади створення туристського підприємства	7	2	1	4
	Тема 3. Управління туристським підприємством	7	2	1	4
	Тема 4. Класифікація та функції туроператорів та турагентів	7	1	2	4
	Тема 5. Нормативно-правова база провадження туроператорської та турагентської діяльності	7	1	2	4
	Тема 6. Основні принципи взаємодії туроператорів та турагентів. Договірні відносини	2	1	1	-
	Тема 7. Бонусні та комісійні програми туроператорів. Турфірми-консолідатори	3	1	2	-
	<i>Разом змістовий модуль 1</i>		<b>40</b>	<b>10</b>	<b>10</b>
№ 2	<b>Модуль 2. Формування турпродуктів суб'єктами туроператорської діяльності</b>				
	Тема 8. Договірні відносини з підприємствами розміщення та особливості обслуговування в готелях	5	1	1	3
	Тема 9. Особливості організації харчування туристів при організації туристичних подорожей	5	1	1	3
	Тема 10. Транспортні послуги в туризмі: авіатранспорт	5	1	1	3
	Тема 11. Транспортні послуги в туризмі: залізничний, водний та автотранспорт	6	1	2	3
	Тема 12. Візова підтримка та туристські формальності	7	2	2	3
	Тема 13. Додаткові послуги туристичних компаній. Страхування туристів	6	2	1	3
	Тема 14. Організація туроператорми та турагентами екскурсій	6	2	2	2
<i>Разом змістовий модуль 2</i>		<b>40</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>20</b>
№ 3	<b>Модуль 3. Просування та продаж турпродуктів суб'єктами туроператорської та турагентської діяльності</b>				
	Тема 15. Договірні відносини операторів туризму і туристів	11	3	3	5
	Тема 16. Права та обов'язки туроператорів, турагентів та туристів. Відповідальність сторін	11	3	3	5
	Тема 17. Особливості просування туристського продукту	11	3	3	5

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОК24- 2023
	Екземляр № 1	Арк 17/11

	Тема 18. Система пошуку та бронювання турів туроператорів масового ринку	7	1	1	5
	<i>Разом змістовний модуль 3</i>	<i>40</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>20</i>
	<i>РАЗОМ</i>	<i>120</i>	<i>24</i>	<i>48</i>	<i>48</i>

## 5. Теми практичних занять

№	Назва теми	Кількість годин
1.	Туристське підприємство як суб'єкт господарювання. Організаційно-правові засади створення туристського підприємства	3
2.	Класифікація та функції туроператорів та турагентів	3
3.	Туристська документація	3
4.	Основні принципи взаємодії туроператорів та турагентів. Договірні відносини	3
5.	Бонусні та комісійні програми туроператорів	3
6.	Договірні відносини з підприємствами розміщення та особливості обслуговування в готелях	3
7.	Особливості організації харчування туристів при організації туристичних подорожей	3
8.	Транспортні послуги в туризмі	3
9.	Візова підтримка та забезпечення інших туристських формальностей	3
10.	Додаткові послуги туристичних компаній. Страхування туристів	3
11.	Договірні відносини між туристськими підприємствами та туристами	3
12.	Особливості просування туристського продукту: рекламні та маркетингові заходи туроператорів	3
13.	Принципи просування пакетних турів	3
14.	Особливості роботи з каталогами туроператорів масового ринку	3
15.	Особливості просування туристського продукту туроператорів спеціалізованого ринку (автобусні тури до Європи)	2
16.	Особливості просування туристського продукту туроператорів спеціалізованого ринку (гірськолижний туризм)	2
17.	Особливості просування туристського продукту туроператорів внутрішнього ринку	2
<b>РАЗОМ</b>		<b>48</b>

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОК24- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 17/12

## 6. Завдання для самостійної роботи

Дослідження особливостей та проблем менеджменту туристичного підприємства (за наступним планом):

1. *Загальна характеристика підприємства.*
2. *Характеристика методів управління, які застосовуються на туристському підприємстві (економічні, соціально-психологічні, адміністративні).*
3. *Аналіз функцій управління досліджуваного туристського підприємства:*
  - функція планування: визначення місії, цілей діяльності підприємства, побудова «дерева цілей»;
  - функція організації: побудова організаційної структури та структури управління (на основі штатного розпису), визначення її типу; розрахунок показників оцінки ефективності організаційної структури підприємства.
  - функція мотивації: види та форми мотивації, що застосовуються на підприємстві, аналіз ефективності управління персоналом (структура персоналу, рівень кваліфікації персоналу, продуктивність праці, плинність кадрів, трудомісткість продукції, фондоозброєність, рівень виробничого травматизму). Організаційна культура підприємства.
  - функція контролю: види контролю, що застосовуються на підприємстві. Аналіз та оцінка фінансово-господарської діяльності (за складовими потенціалу підприємства), ефективності менеджменту на підприємстві (економічна, соціальна, організаційна ефективність менеджменту).
4. *Основні проблеми менеджменту досліджуваного туристичного підприємства та шляхи їх вирішення. Побудова матриці SWOT-аналізу підприємства.*

## 7. Індивідуальне завдання

Індивідуальне завдання з курсу «Туроператорська та турагентська діяльність» передбачає виконання студентом розрахунково-графічної роботи (РГР).

*Тема розрахунково-графічної роботи «Формування турпродукту (на прикладі ...)»*

*Мета роботи:* отримання навичок з розробки нового турмаршруту, складання пакету обслуговування та розрахунок його вартості.

*Метод дослідження:* аналітично-пошуковий.

### **Вимоги до змісту розрахунково-графічної роботи**

Запропонована робота спрямована на отримання навичок з розробки нового турмаршруту, складання пакету обслуговування та розрахунку його

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОК24- 2023
	Екземляр № 1	Арк 17/13

вартості, що є роботою туроператора.

У той же час на сучасному туристському ринку спостерігається підвищення попиту на індивідуальні тури, причому потенційні туристи звичайно звертаються безпосередньо в турагентства. В такому випадку менеджер турагентства чітко повинен розуміти потреби та побажання туристів, вміти на їх основі сформулювати попереднє замовлення туроператору та надати туристові максимально можливу повну інформацію про основні туристські об'єкти, а також візові, медичні та інші формальності.

Також виконання роботи дає можливість студентам ознайомитись з загальними принципами роботи систем бронювання готелів, авіаквитків та розрахунку і оформлення страхових полісів. При виконанні індивідуальної роботи студент матиме можливість ознайомитися з системами бронювання авіаквитків Amadeus і Galileo та отримати навички з підбору авіаквитків згідно з запитом туристів.

Розрахунково-графічна робота (РГР) має включати сім основних розділів, зміст, вступ, висновок, перелік використаної літератури та додатки.

*Зміст*

*Вступ*

*Розділ 1. Характеристика країни відвідування*

*Розділ 2. Характеристика основних об'єктів туристського інтересу відповідно до тематики дослідження*

*Розділ 3. Розробка нитки маршруту туру*

*Розділ 4. Вибір підприємств-закладів розміщення*

*Розділ 5. Транспортне забезпечення маршруту*

*Розділ 6. Страхування туристів*

*Розділ 7. Складання пакету послуг, формування програми перебування та розрахунок вартості послуг*

Захист роботи включає рольову гру, під час якої студент, виступаючи в ролі менеджера турфірми, протягом 10 – 15 хв. повинен чітко презентувати розроблений маршрут та обґрунтувати необхідність його покупки туристом.

## **8. Методи контролю**

В процесі вивчення дисципліни використовуються наступні методи оцінювання навчальної роботи студента:

- поточне тестування та опитування;
- усне опитування;
- підсумкове тестування з кожного змістового модуля (модульна контрольна робота);
- оцінювання виконання індивідуальних завдань та самостійної роботи;
- підсумковий екзамен.

Успішність студентів оцінюється за 100 бальною шкалою, завершується вивчення дисципліни формою контролю «екзамен».

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОК24- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 17/14

Оцінювання здійснюється таким чином:

1. Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних занять і має на меті перевірку рівня підготовленості студента до виконання конкретної роботи. Поточний контроль реалізується у формі опитування, захисту результатів лабораторних робіт, виступів з усними повідомленнями, експрес-контролю знань під час занять, перевірки результатів виконання контролю засвоєння навчального матеріалу, запланованого на самостійне опрацювання студентом тощо. Результати поточного контролю оцінюються в межах від 0 до 60 балів (аудиторна робота – від 0 до 20 балів, самостійна робота – від 0 до 20 балів, індивідуальна робота – від 0 до 20 балів).

2. Проміжний контроль знань здійснюється під час виконання модульних контрольних робіт, які оцінюються в балах від 0 до 40.

3. Підсумкова семестрова оцінка визначається як сума поточного контролю та оцінки за модульні контрольні роботи у балах з подальшим переведенням у 4-бальну вітчизняну та шкалу ECTS. Екзамен виставляється за умови, якщо студент виконав усі види навчальної роботи, визначені робочою навчальною програмою дисципліни, та отримав позитивні підсумкові оцінки за кожен із змістових модулів, набравши при цьому не менше 60 балів у сумі.

### Розподіл балів, які отримують студенти протягом семестру

Поточне тестування та самостійна робота							Сума
Змістовий модуль 1							
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	
5	5	5	5	5	5	5	35

Поточне тестування та самостійна робота										Сума	
Змістовний модуль 2					Змістовний модуль 3						
T8	T9	T10	T11	T12	T13	T14	T15	T16	T17		T18
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65

T1, T2 ... T11 – теми змістових модулів

До відомості обліку поточної підсумкової успішності заносять сумарні результати в балах поточного контролю.

Студент має можливість підсумкового контролю у формі екзамену, який передбачає проходження тестування за повною програмою курсу. Максимальна кількість балів під час тестування – 100.

Оцінка за національною шкалою (4-х бальною) виставляється у відомість обліку поточної і підсумкової успішності поряд із загальною підсумковою оцінкою за 100-бальною шкалою.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідас ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОК24- 2023
	Екземляр № 1	Арк 17/15

### Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики
90 – 100	A	відмінно
82-89	B	добре
74-81	C	
64-73	D	задовільно
60-63	E	
35-59	FX	незадовільно
0-34	F	незадовільно

## 9. Рекомендована література

### Основна література

1. Кіптенко В. К. Менеджмент туризму [Текст] : підручник / В. К. Кіптенко. К. : Знання, 2010. 502 с.
2. Король О. Д., Скутар Т. Д. Правові засади туроператорської та турагентської діяльності: навч. посібник у 2 ч. Частина 1. Чернівці: Чернівецький нац. ун-т, 2010. 88 с.
3. Король О. Д., Скутар Т. Д. Правові засади туроператорської та турагентської діяльності: навч. посібник у 2 ч. Частина 2. Чернівці: Чернівецький нац. ун-т, 2011. 64 с.
4. Організація туризму : підручник / І. М. Писаревський, С. О. Погасій, М. М. Поколюдна та ін.; За ред. І. М. Писаревського. Х. : ХНАМГ, 2008. 541 с.
5. Школа І.М. Менеджмент туристичної індустрії [Текст] Чернівці: ЧТЕІ КНТЕУ, 2003. 662 с.

### Допоміжна література

1. Абрамов В. В. Історія туризму : [підручник] Харків: Вид-во «Форт», 2010. 286 с.
2. Агафонова Л. Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання. [Текст] К.: Знання України, 2002. 358 с.
3. Азарян О. М. Ринок туристичних послуг : моніторинг і розвиток комплексу маркетингу : [монографія / МОН України. ДонДУЕТ] Донецьк : Вид-во ДонМУ, 2002. 243 с.
4. Балабанова Л. В. Маркетинг : [підручник. – 2-ге вид., перероб. і доп.] / Л. В. Балабанова К. : Знання Прес, 2004. 645 с.
5. Бабарицька В. Менеджмент туризму. [Текст]. К.: “Альтерпрес”, 2004.
6. Белявцев М. І. Маркетинг : [навчальний посібник] К. : Центр навчальної літератури, 2005. 328 с.
7. Близнюк С. В. Маркетинг в Україні : проблеми становлення та розвитку К. : ІВЦ „Видавництво „Політехніка”, 2003. 384 с.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.10- 05.01/242.00.1/Б/ОК24- 2023
	Екземпляр № 1	Арк 17/16

8. Господарський кодекс України. К. : Парламентське вид-во, 2003. 192 с.
9. Гонтаржевська Л. І. Ринок туристичних послуг в Україні: Навчальний посібник. Донецьк: Східний видавничий дім, 2008. 180 с.
10. Гуменюк М. С. Критерії і показники оцінки ефективності діяльності підприємств ресторанного господарства // Науковий вісник ЧТЕІ КНТЕУ. Чернівці АНТ Лтд, 2004. Вип. IV. С. 339-355.

### Інформаційні ресурси

1. <http://www2.unwto.org/>. – Офіційний сайт Світової організації туризму
2. <http://www.me.gov.ua/Documents/MoreDetails?lang=uk-UA&id=2c48859c-3471-4508-8d0d-60df67c47e84&title=ProUpravlinniaTurizmuTaKurortiv> – Департамент туризму та курортів Міністерства економічного розвитку і торгівлі України
3. <http://www.ukrstat.gov.ua/>. – Офіційний сайт Державного комітету статистики України
4. <http://www.greentour.com.ua/>. – Спілка сприяння розвитку сільського зеленого туризму
5. <http://www.karpaty.com.ua/>. – Інформація про активний відпочинок у Карпатах
6. <http://www.travel.net/>. – Інформаційний розділ з туризму в Internet
7. <http://ua.hotels.com/>. – Інформаційний розділ в Internet про готелі та готельні мережі
8. <http://tourism-book.com/>. – Туризм для студента – туристична бібліотека