

**УМАНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ПАВЛА ТИЧИНИ**

**НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ ЕКОНОМІКИ  
ТА БІЗНЕС-ОСВІТИ**

„ЗАТВЕРДЖУЮ”

Перший проректор

\_\_\_\_\_ /А. М. Гедзик/

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017 р.

**ПРОГРАМА**

**державного екзамену з організації туристичної діяльності  
(для студентів ОС «бакалавр» денної та заочної форм навчання,  
напряму підготовки 6.140103 «Туризм»)**

**ПОГОДЖЕНО**

науково-методична комісія ННІ економіки та бізнес-освіти  
протокол № 4 від «23» лютого 2017 р.

Голова НМК

\_\_\_\_\_ доц. Н. О. Пачева

**СХВАЛЕНО**

кафедра технологій та організації туризму

і готельно-ресторанної справи

протокол №7 від «9» лютого 2017 року

Зав. кафедри технологій та організації туризму

і готельно-ресторанної справи

\_\_\_\_\_ доц. І. М. Поворознюк

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Згідно з навчальним планом рівень здобутих теоретичних знань і набутих практичних навичок студентів перевіряється на державному екзамені з організації туристичної діяльності. Державний екзамен з організації туристичної діяльності для студентів напряму підготовки 6.140103 «Туризм» денної та заочної форм навчання проводиться на завершальному етапі навчання з метою перевірки відповідності теоретичних знань випускників та їх практичної підготовки вимогам кваліфікаційної характеристики бакалавра з туризму.

При розробці програми державного екзамену було застосовано такі основні методичні підходи:

1. Для перевірки відповідності знань випускників та їх практичної підготовки вимогам кваліфікаційної характеристики бакалавра з туризму у розділах програми державного екзамену зазначено основні теоретичні питання, які мав опанувати студент з навчальних дисциплін, щоб мати можливість працювати за професійним призначенням.

2. Державний екзамен має комплексний характер, тому його програма складається з узагальнених розділів програм профільюючих дисциплін для оцінки загального рівня кваліфікації випускника. На державний екзамен винесено питання з таких дисциплін: «Основи туризмознавства», «Організація інноваційної діяльності в туризмі», «Туроперейтинг».

3. Комплексний характер державного екзамену передбачає необхідність під час підготовки до нього користуватися літературними джерелами з усіх зазначених дисциплін.

Екзамен проводиться за білетами, складеними відповідно до цієї програми. Приймає екзамен Екзаменаційна комісія.

До державного екзамену допускаються студенти, які завершили вивчення всіх теоретичних дисциплін, витримали всі заліки та іспити відповідно до навчального плану і виконали програми практики. Екзамен проводиться на відкритому засіданні Екзаменаційної комісії у формі

відповідей на питання екзаменаційних білетів. Рішення про оцінки приймається на закритому засіданні Екзаменаційної комісії відкритим голосуванням простою більшістю.

Оцінювання результатів складання державного екзамену здійснюється у порядку, передбаченому прийнятою в Університеті системою контролю знань:

– за національною (4-бальною) шкалою: відмінно; добре; задовільно; незадовільно;

– за 100-бальною шкалою: 90–100 балів – відмінно; 89–75 балів – добре; 74–60 балів – задовільно; менше 60 балів – незадовільно.

### Шкала оцінювання: національна та 100-бальна

Сума балів за 100-бальною шкалою	Значення оцінки ECTS	Критерії оцінювання	Рівень компетентості	Оцінка за національною шкалою	
90-100	відмінно	Студент виявляє особливі творчі здібності, вміє самостійно здобувати знання, без допомоги викладача знаходить та опрацьовує необхідну інформацію, вміє використовувати набуті знання і вміння для прийняття рішень у нестандартних ситуаціях, переконливо аргументує відповіді, самостійно розкриває власні обдарування і нахили	Високий (творчий)	відмінно	зараховано
82-89	дуже добре	Студент вільно володіє вивченим обсягом матеріалу, застосовує його на практиці, вільно розв'язує вправи і задачі у стандартних ситуаціях, самостійно виправляє допущені помилки, кількість яких незначна	Достатній (конструктивно-варіативний)	добре	
75-81	добре	Студент вміє зіставляти, узагальнювати, систематизувати інформацію під керівництвом викладача; в цілому самостійно застосовувати її на практиці; контролювати власну діяльність; виправляти помилки, серед яких є суттєві, добирати аргументи для підтвердження думок			
69-74	задовільно	Студент відтворює значну частину теоретичного матеріалу, виявляє знання і розуміння основних положень; з допомогою викладача може аналізувати навчальний матеріал, виправляти помилки, серед яких є значна кількість суттєвих	Середній (репродуктивний)	задовільно	
60-68	достатньо	Студент володіє навчальним матеріалом на рівні, вищому за початковий, значну частину його відтворює на репродуктивному рівні			
1-59	незадовільно	Студент володіє матеріалом на рівні елементарного розпізнання і відтворення окремих фактів, елементів, об'єктів	Низький (рецептивно-репродуктивний)	незадовільно	не зараховано

## **2. ЗМІСТ ПРОГРАМИ**

### **2.1. ОСНОВИ ТУРИЗМОЗНАВСТВА**

#### *НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА З ДИСЦИПЛІНИ*

##### **Тема 1. Функції туризму, умови та фактори його розвитку**

Туризм як сфера господарської діяльності. Туризм як вид соціокультурної та рекреаційної діяльності. Третинний сектор економіки. Поняття туристичної послуги, її соціально-економічна характеристика. Значення сфери послуг та її складової частини – туризму в структурі народного господарства країни. Роль та місце туризму в сучасному суспільстві. Соціально-економічні проблеми розвитку туризму в суспільстві. Туристична економіка. Основні поняття та визначення в туризмі. Функції туризму в суспільстві. Умови розвитку туризму: природно-географічні, історико-політичні, соціально-економічні, демографічні. Зовнішні та внутрішні умови та фактори розвитку туризму. Фактори залучення та фактори розподілу і диференціації попиту.

##### **Тема 2. Організація ринку туристичних послуг**

Сегментація ринку туристичних послуг. Види туристичних послуг та їх функціональна класифікація. Організація послуг комунікацій, організація послуг розміщення, організація послуг харчування, організація рекреаційних послуг. Соціально-економічне значення сфери послуг. Міжнародна система послуг. Способи постачання послуг. Специфіка виробництва та постачання послуг. Споживачі й виробники туристичних послуг. Туристичне посередництво. Туристичний консорціум та корпорація. Ресурси туризму. Види ресурсів та їх цінність. Мотивація та потреби споживачів (туристів). Попит на туристичні послуги та специфіка його формування. Мотивація подорожей. Попит на міжнародному туристичному ринку. Споживчі вимоги до якості туристичних послуг.

### **Тема 3. Класифікації в туризмі**

Класифікація туризму за різними ознаками: за спрямованістю туристичних потоків, за охопленням території, за терміном подорожі, за сезонністю, за ступенем організованості, за демографічним та соціальним складом учасників подорожі, за формою організації подорожі та обслуговування, за засобом пересування, за метою подорожі. Значення туризму за видами. Класифікація туризму за формами: групові та індивідуальні подорожі. Класифікація маршрутів та турів за територіальною ознакою, за вибором засобів пересування, за сезонністю, за тривалістю, за змістом програм, за складом учасників подорожі, за формою організації подорожі, за побудовою траси маршруту. Класифікація туристичних підприємств. Види підприємств – туроператори та турагенти. Типи туристів та ознаки їх класифікації.

### **Тема 4. Міжнародні, регіональні та національні показники розвитку сфери туризму**

Статистика туризму: методологія розрахунків та показники розвитку міжнародного туризму. Терміни «турист», «відвідувач», «подорожани». Основні показники, які включені в статистику туризму. Рекомендації ВТО по метрологічній структурі туризму. Проблеми обліку туристичних витрат та розрахунок мультиплікативного ефекту туризму. Сталий розвиток туризму та DESTИНАЦІЙ. Міжнародні документи, які обумовлюють перспективи розвитку туристичної сфери в світі. Туристичне господарство країни. Геопросторова модель туризму.

### **Тема 5. Історичні передумови виникнення та розвитку туристичної системи України**

Питання періодизації історії світового туризму та історичні передумови його виникнення. Подорожі в Стародавньому світі та Середньовічній Європі. Визначні мандрівники минулого та епоха великих відкриттів. Соціально-економічні передумови сучасного етапу розвитку туризму. Перші організовані туристичні подорожі в світі. Історія виникнення туристично-

екскурсійної справи. Характеристика розвитку туризму в світі на сучасному етапі. Транснаціоналізація готельно-туристичного бізнесу. Міжнародні туристичні організації та їх роль в проведенні світової (регіональної) туристичної політики. Показники стану та перспективи розвитку туризму в світі, їх динаміка. Міжнародне співробітництво в галузі туризму.

### **Тема 6. Світова туристична політика та роль ВТО у її формуванні**

Туристична політика: визначення та кваліфікація. Світова туристична політика та роль міжнародних організацій в її формуванні, регулюванні. Всесвітня туристична організація (ВТО): роль та значення у формуванні міжнародних туристичних обмінів. Туристичні прибуття: їх структура. Формування туристичного балансу країни. Формування міжнародних контактів та міжнаціональної туристичної політики. Міжнародні організації: загальні, спеціальні, регіональні та інші. Інтеграційні та глобалізаційні процеси в туризмі. Міжнародна інтеграція в туризмі. Формування та роль транснаціональних корпорацій в туризмі.

### **Тема 7. Туристична політика України на сучасному етапі**

Структура управління туристичною сферою в Україні. Завдання та функції Державної служби туризму та курортів. Міністерство культури а туризму України: функції та завдання. Документи, які регулюють діяльність виконавчих органів в галузі туризму. Установи та організації управління туризмом в Україні. Їх основні функції та завдання. Сучасний стан та перспективи розвитку туризму в Україні. Показники, які характеризують стан туристичного ринку, кількість туристів та екскурсантів за регіонами, районами, містами та курортами. Державні, національні програми розвитку основних турист дестинацій. Законодавчі та підзаконні нормативні акти розвитку окремих туристичних дестинацій.

### **Тема 8. Механізм державного регулювання туризму**

Організаційно-правовий механізм регулювання туристичної діяльності. Туристичне законодавство. Закон України «Про туризм»: положення, статті, регулювання. Соціальний механізм регулювання. Соціальне значення

туризму. Соціальні пільги та туризм. Досвід міжнародних країн у формуванні туристичних пакетів та програм для різних соціальних груп. Економічний механізм регулювання. Економічне значення туризму та його внесок в державний, місцевий бюджет. Податкові державні та місцеві пільги щодо розбудови туристичної інфраструктури. Транскордонне співробітництво та стимулювання міжнародних обмінів в прикордонних зонах (коридорах).

### **Тема 9. Порядок ліцензування туристичної діяльності та сертифікації туристичних послуг**

Ліцензування в туризмі. Види туристичної діяльності, що підлягають ліцензуванню. Ліцензійні умови та правила їх виконання. Вимоги до матеріально-технічної бази, кадрового складу та інші умови забезпечення ліцензійних умов. Сертифікація та стандартизація сфери складових індустрії туризму (за видами туристичних підприємств, за складовими туристичної сфери). Порядок надання туристичних послуг. Регіональні та місцеві правила та інструкції. Порядок проведення екскурсійної діяльності. Порядок надання дозволів на туристичний супровід. Кваліфікаційні вимоги до екскурсоводів.

### *РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА*

#### **Базова**

1. Абрамов В. В. Історія туризму : підруч. / В. В. Абрамов, М. В. Тонкошкур. – Харків : Видавництво «Форт», 2010. – 286 с.
2. Кифяк В. Ф. Організація туристичної діяльності в Україні: навч. посібник / В. Ф. Кифяк. – Чернівці : Книги-XXI, 2003. – 300 с.
3. Сокол Т. Г. Основи туристичної діяльності : підручник. / Т. Г. Сокол – К. : Грамота, 2006. – 263 с.
4. Михайліченко Г. І. Основи туризмознавства : опорний конспект лекцій : навчально-методичне видання / Г. І. Михайліченко, С. В. Мельниченко, Н. І. Ведмідь. – К. : КНТЕУ, 2011. – 76 с.

## Допоміжна

1. Шарапова А. О. Ціни та ціноутворення у туризмі : конспект лекцій / А. О. Шарапова. – К. : Вид-во ФПУ, 2007. – 101 с.
2. Сокол Т. Г. Основи туристичної діяльності : навчальний посібник / Т. Г. Сокол. – 2-е вид., випр. та доп. – К. : Вид-во ФПУ, 2006. – 76 с.
3. Писаревський І. М. Планування та організація туристських маршрутів : підручник / І. М. Писаревський, М. В. Тонкошкур; Харк. нац. акад. міськгосп-ва. – Х. : ХНАМГ, 2011. – 304 с.
4. Михайліченко Г. І. Організація туризму : опорний конспект лекцій. Ч.2. Організація маршрутів та турів / Г. І. Михайліченко. – К. : КНТЕУ, 2011. – 141 с.
5. Кляп М. П. Сучасні різновиди туризму : навчальний посібник / М. П. Кляп, Ф. Ф. Шандор. – К. : Знання, 2011. – 334 с.
6. ДСТУ4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrhotels.com/files/File/4269-2003.pdf>.

## 2.2. ОРГАНІЗАЦІЯ ІННОВАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В ТУРИЗМІ

### *НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА З ДИСЦИПЛІНИ*

#### **Тема 1. Підприємництво та інновації**

Вплив науково-технічних нововведень на розвиток туризму, підхід до формування інноваційного комплексу туризму. Циклічний розвиток економіки. Дослідження М. Д. Кондратьєва. Теорія інноваційного розвитку Й. Шумпетера. Технологічні устрої розвитку та еволюція інноваційних теорій. Інноваційний пат. Теорія кризи. Теорія росту П. Ромера. Роль підприємця в інноваційних процесах. Підприємницька діяльність в туризмі та зміна управлінських парадигм в туристичних організаціях. Види інновацій в



туризмі за класифікаційними ознаками: за сферою застосування, за масштабами розповсюдження, за характером змін, за предметом застосування, за ступенем реактивності, за ступенем формування і впровадження, за тривалістю життєвого циклу інновації, за формою організації інноваційного процесу (імплементації), за повнотою інноваційного процесу і ступенем новизни, за характером процесу інноваційної діяльності, за ступенем інноваційних змін, відносно попереднього стану процесу (системи). Життєвий цикл інновацій.

### **Тема 2. Сутність і функції інноваційної діяльності**

Зміст поняття «інновація». Види інновацій. Інноваційні процеси. Життєвий цикл і функції інновацій. Інноваційна діяльність у туризмі.

### **Тема 3. Державне регулювання інноваційного розвитку**

Вплив політичної, економічної і соціальних сфер на інноваційні процеси в туризмі. Методи й інструменти державного регулювання інноваційної діяльності. Роль Всесвітньої туристської організації в стимулюванні виникнення і розповсюдженні інновацій. Принципи гармонійного розвитку туризму. Національна інноваційна система. Державна підтримка і стимулювання Інноваційних процесів. Регулювання інноваційної діяльності у технологічно-розвинених країнах світу. Методи активізації інноваційного процесу. Система державного регулювання інноваційних процесів в Україні. Організація науки і науково-технічних досліджень у сфері туризму. Напрями інноваційної стратегії сталого розвитку туризму.

### **Тема 4. Стратегія і планування інноваційної діяльності**

Зміст та характеристика різних типів стратегій. Планування інновацій та інноваційні проекти. Роль і характер інвестицій в інноваційних процесах. Ризики в інноваційній діяльності.

### **Тема 5. Управління інноваційною діяльністю на підприємстві**

Структура і стадії інноваційних процесів: нововведення; інноваційна діяльність; державна інноваційна політика; інноваційний потенціал; інноваційна сфера; інноваційна інфраструктура; інноваційні програми.

Об'єкти інноваційної діяльності в туризмі. Інноваційні процеси в просуванні і комерціалізації туристичного продукту. Транснаціоналізація процесу туристичного виробництва. Інновації в управлінні туристичними підприємствами.

#### **Тема 6. Інтелектуальна власність в інноваційних процесах**

Інтелектуальна власність в інноваційних процесах. Охорона і захист інтелектуальної власності. Інтелектуальна власність як товар. Використання прав на інтелектуальну власність у сфері туризму. Охорона і захист інтелектуальної власності. Інноваційні конфлікти та можливості їх рішення.

#### **Тема 7. Нормативно-правове регулювання інноваційної діяльності**

Правові акти України. Закони, що регулюють права в галузі інформатизації та застосування новітніх технологій.

#### **Тема 8. Вплив науково-технічних нововведень на розвиток туризму**

Розвиток і застосування інформаційних технологій в туризмі. Туристичні інформаційні термінали: наповнення, умови користування. Глобальні розподільні системи. Автоматизація туристичного офісу. Віртуалізація інформаційного забезпечення туриста. Віртуальні подорожі. Автоматизовані системи бронювання і резервування в туризмі. Склад послуг різних систем бронювання і резервування. Інформаційні системи бронювання мережі туристичних агентств. Соціальні мережі як засіб інформування про тури. Мережі туристичної контактної реклами. Таргетінг.

#### **Тема 9. Інноваційні процеси в туризмі**

Глобалізація економіки і її вплив на розвиток туризму. Вплив політичної, економічної та соціальної сфер на інноваційні процеси в туризмі. Інноваційні процеси в просуванні і комерціалізації туристського продукту. Роль Всесвітньої туристської організації в стимулюванні і поширенні інновацій. Принципи сталого розвитку туризму. Практика нового туризму.

## РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

### Базова

1. Василенко В.О. Інноваційний менеджмент: навч. посіб. / В.О. Василенко. – К.: ЦУЛ, Фенікс 2003. – 440 с.
2. Ілляшенко С.М. Управління інноваційним розвитком: навч. посібник / С.М. Ілляшенко. – Суми: Університ. кн., 2003. – 278 с.
3. Изотова М.А. Инновации в социокультурном сервисе и туризме / М.А. Изотова, Ю.А. Матюхина. – М.: Научная книга, 2006. – 136 с.
4. Новіков В.С. Інновації в туризмі: навч. посібник / В.С. Новіков. – М.: ВЦ «Академія», 2007. – 208 с.

### Допоміжна

1. Бубенко П.Т. Регіональні аспекти інноваційного розвитку: монографія / П. Т. Бубенко. – Х.: НТУ «ХП», 2002. – 316 с.
2. Геєць В.М. Інноваційні перспективи України / В.М. Геєць, В. П. Семіноженко. – Х.: Константа, 2006. – 272 с.
3. Изотова М. Инновации в социокультурном сервисе и туризме / М. Изотова, Ю. Матюхина. – М.: Прогресс, 2008. – 244 с.
4. Йохна М.А. Економіка і організація інноваційної діяльності: навчальний посібник / М.А. Йохна, В. В. Стадник. – К.: Вид.й центр «Академія», 2005. – 25с.
5. Кизим Н.А. Оценка и прогнозирование неплатежеспособности предприятий: монографія / Н.А.Кизим, И.С. Благун, Ю.С. Копчак. – Х.: ИНЖЭК, 2004. – 144 с.
6. Кокурин Д.И. Инновационная деятельность: монографія / Д.И. Кокурин. – М.: Экзамен, 2001. – 576 с.
7. Сокол Т.Г. Організація обслуговування в готелях і туркомплексах: підручник / Т.Г. Сокол. – К.: Альтерпрес, 2009. – 447 с.

8. Федулова Л.І. Інноваційна економіка: підручник / Л. І. Федулова – К.: Либідь, 2006. – 477 с.
9. Філіпенко А.С. Економічний розвиток сучасної цивілізації: навч. посіб. / А.С. Філіпенко – 3-є вид., перероб. і допов. – К.: Знання України, 2006. – 316 с.
10. Чухрай Н.І. Формування інноваційного потенціалу підприємства: маркетингове і логістичне забезпечення: монографія / Н.І. Чухрай. – Л.: Політехніка, 2002. – 262 с.

## **2.3. ТУРОПЕРЕЙТИНГ**

### *НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА З ДИСЦИПЛІНИ*

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

Характеристика основних понять як об'єктів вивчення дисципліни. Етапи розвитку туropolерейтингу. Поняття «туropolерейтинг» та види діяльності туropolератора. Предмет діяльності туropolератора. Профіль роботи туropolератора. Схема організації роботи туropolератора по розробці і реалізації туристичного продукту. Класифікація та види туropolераторів. Основні типи туropolераторів. Оператори масового ринку. Оператори спеціалізовані: на певному продукті/послугі і сегменті ринку. Туризм спеціального інтересу і певного місця призначення. Місцеві туropolератори. Організація турів для внутрішнього туризму. Виїзні (ініціативні) туropolератори. Рецептивні туropolератори. Функції туropolераторів та турагентів. Структура туристичного ринку. Суб'єкти ринку виробника, їх класифікація та характеристика. Прояв глобалізаційних процесів в індустрії туризму. Світовий та макрорегіональний ринки готельних та транспортних послуг, особливості функціонування туристичної індустрії. Геопросторова організація світового туристичного ринку. Зовнішні та внутрішні фактори туropolерейтингу. Оцінка їх впливу.

## **Тема 2. Туроперейтинг та агентський бізнес в туризмі**

Організація туроператорського та турагентського бізнесу: нормативно-правові вимоги. Вимоги щодо ліцензування тур операторської та тур агентської діяльності. Регуляторні вимоги щодо організації туроператорського та турагентського бізнесу. Роздрібні й оптові туристичні фірми і їхнє місце в структурі каналів збуту. Типова організаційна структура туроператора: взаємозв'язок роботи підрозділів. Види та форми агентської роботи. Класифікація турагентів. Види агентів. Агентські мережі. Власні бюро продажів туроператора та їх головні функції. Види ринкових каналів просування туристичного продукту. Формування збутової мережі туроператорів. Канали просування і реалізації турпродукту. Форми організації збуту туристського продукту. Роль турагентств в турбізнесі. Система комісійних як основа взаємин між тур агентом і туроператором. Характер контрактних стосунків між туроператором і турагентом. Контрагентська мережа і основні умови агентських угод. Види та форми інтеграції на ринку туристичних послуг. Тлумачення терміну «аквізитор». Джерела аквізиції туристів. Аквізиція туристів та основні методи продажу в туризмі.

## **Тема 3. Технологія створення туристичного продукту та формування його асортименту**

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. Графо-аналітичні моделі програм обслуговування. Алгоритм розроблення програми обслуговування. Планування туристичних подорожей. Схеми роботи туроператора по реалізації та організації турів. Позиціонування турів та туроператорів на конкурентному ринку. Визначення портрету споживача й потреб туристів. Стадії планування туристського пакету. Договірний план та переговори з постачальниками послуг. Узгодження плану

туристичного обслуговування з постачальниками. Типова тимчасова шкала туropolерейтингової програми. Принципи вибору місць прийому. Послідовність робіт по вибору постачальників послуг (контрагентів). Ухвалення рішення про місце призначення; засоби розміщення; тривалість туру. Етапи формування та реалізації туристичного продукту фірми. Рекомендована структура туристичного продукту для кожного з видів туристичного ринку. Програма туристичного обслуговування. Визначення програмного туризму. Програмний туризм та особливості формування пакетних турів. Перелік технологічної документації, що забезпечує процеси вибору маршрутів та формування турів. Основні етапи розробки туристичного продукту. Види програм обслуговування: рекреаційна, курортна, пізнавальна; спортивна, освітня; ділова тощо. Принципи формування туристсько-екскурсійних програм обслуговування. Цілі програмного туризму з точки зору: туристського менеджменту; туристського маркетингу; технології обслуговування туристів, мети подорожі і типології туристів. Розроблення туру та калькулювання його вартості. Бонусні програми туropolераторів.

#### **Тема 4. Правила формування програм перебування туристів**

Характеристика термінів: «програмне обслуговування в туризмі», «програма перебування туристів». Види програмних заходів та їх характеристика. Елементи програми туристичного обслуговування. Принципи створення та умови виконання програм перебування туристів. Умови і принципи розробки туру. Вербальна модель туру. Процес розробки. Правила розроблення програм перебування туристів. Технологічні документи і правила їх оформлення. Перелік робіт по створенню туристичної пропозиції фірми. Фактори, які впливають на структуру туру та комплектацію програм перебування туристів. Особливості складання програм перебування для різних типів туристів. Порядок і етапи розробки турпродукта. Основні і специфічні потреби туристів. Початкова диференціація туристських поїздок. Споживчі властивості туру.

## **Тема 5. Організація обслуговування клієнтів в туристичному агентстві**

Шкала потреб клієнтів та формування психологічного портрету потенційних туристів. Основні фактори, що впливають на поведінку покупців. Форми та стилі обслуговування клієнтів. Культура обслуговування та основні правила прийому клієнтів. Формування комунікаційних навичок менеджера з продажів туристичної фірми у спілкуванні з клієнтами. Нівелювання комунікативних бар'єрів. Формування банку даних постійних клієнтів туристичної фірми. Професійна етика та культура обслуговування клієнтів. Професійні стандарти працівників туристичної фірми.

## **Тема 6. Рецептний туropolерейтинг**

Поняття та зміст рецептного туropolерейтингу. Ресурси рецептного туropolерейтингу. Туристичні ресурси рецептного туropolерейтингу в Україні. Туристичні центри та дестинації рецептного туropolерейтингу. Види туризму рецептного українського туropolерейтингу. Диференціація пропозицій рецептних туropolераторів. Позиціонування турів і туropolераторів на ринку. Формування взаємовідносин з продуцентами (підприємствами-виробниками) туристичних послуг. Форми співпраці рецептних туropolераторів з продуцентами туристичних послуг. Формування каталогу пропозицій рецептного туropolератора. Особливості формування програм прийому та організації іноземних туристів. Особливості організації та надання додаткових послуг рецептних туropolераторів. Бонусні програми національних туropolераторів та налагоджування відносин із зарубіжними та вітчизняними бізнес-партнерами.

## **Тема 7. Ініціативний туropolерейтинг**

Оцінка туристичного ринку країни-партнера. Етапи дослідження: загальна характеристика стану внутрішнього ринку країни, ступінь інтегрованості ринку, стан та рівень доступності туристсько-екскурсійних ресурсів, стан та рівень розвитку сфери гостинності, територіальна організація ринку пропозиції, аналіз запропонованого тур продукту, оцінка туристичного процесу, стан двосторонніх

відносин та туристичні формальності, освоєність та оригінальність турпродукту. Мета та критерії оцінювання туристичного ринку закордонної країни. Туристичний пакет як найпопулярніша форма продажу турпродукту. Формування каталогу пропозицій інклюзив та пекідж-турів, турів-каскадів. Формування каталогу пропозицій ініціативного туроператора. Розподіл робіт між службами та підрозділами туроператора в процесі обслуговування та надання туристичних послуг. Брендуння, просування та організація збуту продукту ініціативного туроператора.

### **Тема 8. Організація туристичних подорожей туроператором**

Організація співпраці між туроператорами. Робота міжнародного туроператора з організації пакетних пропозицій та індивідуальних турів. Особливості оформлення міжнародних договорів (контрактів) між туроператорами та представниками рецепціоністами (транспортним підприємством, закладами готельного господарства тощо). Типова форма (змісту договору (угоди) про співробітництво. Особливості договору чартеру (фрахту). Робота чартерного відділу. М'який та твердий блок. Права та обов'язки сторін, обмеження та права туроператора. Процес бронювання послуг транспортних, екскурсійних підприємств. Наземне обслуговування. Процедура бронювання пакетних турів. Правила оформлення замовлень на комплексне туристичне обслуговування. Процеси замовлення послуг підприємств ресторанного господарства та узгодження меню. Основні види автоматизованих систем бронювання та резервування в туризмі. Порядок бронювання через Internet. Підтвердження факту купівлі-продажу та форми оплати замовлених послуг. Порядок бронювання в режимі on-line. Особливості доступу, пошуку, підбору та реалізації пакетних турів на основі агентського договору. Своєчасна та несвоєчасна ануляція туристичних послуг. Правила dead-line. Компенсація та штрафні санкції в разі несвоєчасної ануляції. Види та форми розрахунків за туробслуговування. Взаємозалік та бартерні відносини в туризмі. Обов'язки представника туристичної компанії за кордоном та його повноваження. Суть і значення



якості туристських послуг. Споживчі властивості і споживчі параметри туристських послуг. Критерії оцінки та оцінювання якості послуг. Якісна характеристика пакетного туру та параметри оцінювання відповідності замовлених і наданих турпослуг. Експертна оцінка оптимального обслуговування туристів під час подорожі. Види та форми розрахунків за туробслуговування. Оформлення повернення коштів за невикористане обслуговування.

### **Тема 9. Безпека туристичних подорожей**

Нормативно-правові акти щодо забезпечення безпеки туристичних подорожей. Правові норми, що регулюють питання безпеки туристичних подорожей в Україні. «Фактори ризику» в туризмі та основні заходи щодо нівелювання їх наслідків. Основні правила поведінки туристів: на транспорті; в разі надзвичайних ситуацій (тероризм, бандитизм та інші кримінальні дії); в разі виникнення травмонебезпеки, шкідливого довкілля, пожежонебезпеки, випромінювання, підвищеної запиленості і забруднення повітря, впливу хімічних факторів тощо; в разі специфічних факторів ризику (при техногенній катастрофі, поганому стану об'єктів матеріально-технічного забезпечення тощо). Основні обов'язки туристів щодо дотримання правил поведінки в країні (місці) перебування та формування сприятливого психологічного клімату в групі. Основні положення міжнародних документів з безпеки туристичних подорожей.

### **Тема 10. Виробничо-обслуговуюче забезпечення туру**

Передреалізаційні процеси в туризмі. Проектування (розробка) турів. Схеми доставки турпродукту до споживача. Просування турпродукту та стимулювання продажу. Обслуговування клієнтів турфірми. Методи продажу турпродукту. Документальне оформлення турів.

### **Тема 11. Управління якістю турпродукту**

Якість туристичного продукту. Умови якісного сервісу в туризмі. Комфорт як ключовий інструмент у створенні якісного турпродукту. Управління якістю сервісного забезпечення турпродукту

## РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

### Базова

1. Алієна-Барановська В.М. Міжнародний туризм: навчальний посібник-довідник / В. М. Алієна-Барановська, І. І. Дахно. – К.: Центр учбової літератури, 2013. – 344 с.
2. Бабарицька В Менеджмент туризму. Туроперайтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення турпродукту: навчальний посібник / В Бабарицька, О. Малиновська. – 2-ге вид., перероб. та доп. – К.: Альтерпрес, 2008. – 288 с.
3. Балашова Р.І. Організація діяльності туристичного підприємства: навчальний посібник / Р. І. Балашова – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 184 с.
4. Бейдик О.О. Рекреаційні ресурси України: навчальний посібник / О. О. Бейдик. – 3-тє вид., перероб. і доп. – К.: Альтерпрес, 2011. – 462 с.
5. Жарков Г.Н. Правовое обеспечение международного туризма: учебно-практическое пособие / Г. Н. Жарков. – К.: Кондор, 2012. – 486 с.
6. Индустрия туризма: В 2-х кн. / Б.С.Житнигор, В.В.Павлов; УАН, Академия совр. искусства. – Бендеры: Полиграфист, 2008. – 241 с.
7. Інноваційні шляхи розвитку культурно-туристичних регіонів та ринків: збірник наукових праць / Ін-т економіко-правових досліджень. – Донецьк: Юго-Восток, 2007. – 307 с.
8. Кіптенко В.К. Менеджмент туризму: підручник / В. К. Кіптенко. – К.: Знання, 2010. – 502 с.
9. Кифяк В.Ф. Організація туризму: навчальний посібник / В.Ф. Кифяк; В. Ф. Кияк. – Чернівці: Книги – ХХІ, 2008. – 344 с.
10. Любіцева О.О. Методика розробки турів: навчальний посібник / О. О. Любіцева. – 2-е вид., перероб. і доп. – К.: Альтерпрес, 2008. – 300 с.
11. Максименко С.В. Туристическая деятельность: международно-правовые аспекты: монографія / С.В. Максименко. – Одесса: Латстар, 2001. –

174 с.

12. Мальська М.П. Туристичний бізнес: теорія та практика: підручник / М. П. Мальська; Худо. – 2-ге вид. перероб. та доп. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 368 с.

13. Мальська М.П. Організація туристичного обслуговування: підручник / М. П. Мальська, В. В. Худо, Ю. С. Занько. – К.: Знання, 2011. – 275 с.

14. Мальська М.П. Організація та планування діяльності туристичних підприємств: теорія та практика: навчальний посібник / М. П. Мальська, О. Ю. Бордун. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 248 с.

15. Мальська М.П. Планування туристичної діяльності: підручник / М. П. Мальська, О. Ю. Бордун; Міністерство Освіти і науки України. – К.: Знання, 2010. – 310 с.

16. Мальська М.П. Туристичний бізнес: теорія та практика: навчальний посібник / М. П. Мальська, В. В. Худо. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 424 с.

17. Мельниченко С.В. Менеджмент підприємства туристичної індустрії: опорний конспект лекцій: навчально-методичне видання / С. В. Мельниченко, Н. І. Ведмідь; Міністерство освіти і науки, молоді та спорту України; Київський національний торговельно-економічний університет; Кафедра готельно-ресторанного та туристичного бізнесу. – К.: КНТЕУ, 2011. – 47 с.

18. Мельниченко С.В. Інформаційні технології у туристичній індустрії: опорний конспект лекцій: навчально-методичне видання / С. В. Мельниченко, Н. І. Ведмідь, М. В. Босовська; Міністерство освіти і науки, молоді та спорту України; Київський національний торговельно-економічний університет; Кафедра готельно-ресторанного та туристичного бізнесу. – К.: КНТЕУ, 2011. – 55 с.

19. Міжнародний туризм: навчальний посібник / Т. В. Божидаркін [и др.]. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 312 с.

20. Сокол Т.Г. Основи туристичної діяльності: навч. посібник / Т.Г.Сокол; за заг. ред. Орлова В.Ф. – К.:Грамота, 2006. – 264 с.

21. Україна. Закони. Законодавство України про туризм і готельну справу: збірник офіційних текстів законів станом на 2 вересня 2012 року / Україна. Закони. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 242 с.

22. Чорненька Н. Організація туристичної індустрії: навчальний посібник / Н. Чорненька. - 3-тє вид., доп. і перероб. – К.: Атіка, 2009. – 392 с.

23. Холловой Дж. К. Туристический бизнес / Дж. К. Холловой, Н. Тейлор ; пер. с 7-го англ. изд. Т. А. Черной, А. А. Кожевниковой. – 7-изд. – К.: Знання, 2007. – 798 с.

#### **Допоміжна**

1. Айгистова О. В. Введение в бизнес туроперейтинга / О. В. Айгистова, Ю. В. Забаев, А. И. Сеселкин– М.: РМАТ, 1996. – 135 с.

2. Бабарицька В. К. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення турпродукту: навчальний посібник / В. К. Бабарицька, О. Ю. Малиновська – К.: Альтерпрес, 2004. – 288 с.

3. Борисов К. Г. Международный туризм и право: учеб. пособие / К. Г. Борисов – М.: НИМП, 1999. – 352 с.

4. Организация туристской деятельности: учебное пособие / В. Г. Гуляев – М.: Нолидж, 1996. – 312 с.

5. Демьяненко С. Р. Основы бизнес-планирования туристской фирмы: учебно-метод.пособие / С. Р. Демьяненко – М.: Советский спорт, 2002. – 304 с.

6. Дурович А. П.Организация туризма: учебное пособие / А. П. Дурович, Н. И. Кабушкин, Т. М. Сергеева – Мн.: Новое знание, 2003. – 623 с.

7. Ефремова М. В. Основы технологии туристского бизнеса: учебное пособие / М. В. Ефремова – М.: Ось-89, 1999. – 192 с.

8. Ильина Е. Н. Деятельность туристских агентств. Туристский рынок и предпринимательство: учебное пособие / Е. Н. Ильина – М.: Советский спорт, 2004. – 64 с.
9. Ильина Е. Основы туристской деятельности / Е. Н. Ильина – М.: Советский спорт, 2000. – 200 с.
10. Ильина Е. Туризм-путешествия. Создание туристской фирмы. Агентский бизнес: Учебник для турист. колледжей и вузов / Е. Н. Ильина – М., 1998. – 170 с.
11. Ильина Е. Туроперейтинг. Организация деятельности / Е. Н. Ильина – М.: ФиС, 2001. – 256 с
12. Исмаев Д. К. Краткий словарь технологических терминов международного туризма / Исмаев Д. К. – М.: ВШТГХ, 1994. – 96 с.
13. Исмаев Д. К. Работа туристской фирмы по организации зарубежных поездок: учеб. пособие / Исмаев Д. К. – М.: ЛУЦ, 1996. – 136 с.
14. Ковальчук А. С. Організація і технологія обслуговування туристів туристичною фірмою: навчально-методичний посібник / А.С. Ковальчук – Львів: ВКП "ВМС", 2005. – 212 с.
15. Кабушкин Н. И. Менеджмент туризма / Н. И. Кабушкин – Мн., 2001. – 140 с.
16. Кононыхин С. В. Техника и технология услуг туристического бизнеса: Конспект лекций. – Ч.І. / С. В. Кононыхин – Донецк: ДНТБ, 2000. – 138 с.
17. Кононыхин С. В. Техника и технология услуг туристического бизнеса: Конспект лекций – Ч.ІІ. / С. В. Кононыхин – Донецк: ДНТБ, 2001. – 151 с.
18. Левицкая Э. В. Организация предпринимательства в туризме: Учебное пособие / Э. В. Левицкая – Донецк: ДНТБ, 2000. – 312 с.
19. Менеджмент туризма: Учебник для студентов / под ред. В. А. Квартальнова. – М.: РМАТ, 1996. – 227 с.
20. На допомогу підприємцеві туристичної галузі: Методичний

посібник: У 2 ч. – Ч. I-II. – К., 2005.

21. Нормативно-правові акти України з питань туризму: Збірник законодавчих та нормативних актів / Упоряд. М. І. Камлик. – К.: Атіка, 2004. – 464 с.

22. Офіційний вісник України: Щотижневий збірник актів законодавства / Міністерство юстиції України. – К., 2003-2013.

23. Правове регулювання туристичної діяльності в Україні: Збірник нормативно-правових актів / під заг. ред. проф. В. К. Федорченка; Київ. ун-т туризму, економіки і права. – К.: Юрінком Інтер, 2002. – 640 с.

24. Сокол Т. Г. Організація туристичної діяльності в Україні: навчальний посібник / Т. Г. Сокол – К.: Рокор, 2001. – 200 с.

25. Сокол Т. Г. Організація туристичної діяльності в Україні: навч. посібник / Ін-т туризму ФПУ. – 2-е вид. / Т. Г. Сокол – К.: Музична Україна, 2002. – 256 с.

26. Ушаков Д. С. Прикладной туроперейтинг: учебное пособие / Ушаков Д.С. – Ростов-н/Д. – М.: ИЦ “МарТ”, 2004. – 416 с.

27. Чудновский А.Д. Менеджмент туризма / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова – М.: Финансы и статистика, 2002. – 228 с.