

Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича

Географічний факультет

Кафедра економічної географії та екологічного менеджменту

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Декан географічного факультету

Мирослав ЗАЯЧУК

“12” *серпня* 2024 року



РОБОЧА ПРОГРАМА

навчальної дисципліни

ТЕХНОЛОГІЯ ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

обов'язкова

Освітньо-професійна програма: Менеджмент туристичної індустрії

Спеціальність: 073 Менеджмент

Галузь знань: 07 Управління та адміністрування

Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)

Географічний факультет

Мова навчання: українська

Чернівці 2024 рік

Робоча програма навчальної дисципліни «Технологія туристичної діяльності» складена відповідно до стандарту вищої освіти за спеціальністю 073 «Менеджмент» галузі знань 07 «Управління та адміністрування» для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти та освітньо-професійної програми «Менеджмент туристичної індустрії» затвердженої Вченою радою Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича (Протокол № 7 від «29» квітня 2024 року)

Розробник: к.с.-г.н., доцент кафедри економічної географії та екологічного менеджменту Данілова Ольга Миколаївна.

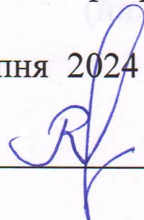
Викладач: к.с.-г.н., доцент кафедри економічної географії та екологічного менеджменту Данілова Ольга Миколаївна.

Погоджено
з гарантом ОП «Менеджмент туристичної
індустрії»

 Валентина ПІДГІРНА

Затверджено на засіданні кафедри економічної географії та екологічного менеджменту
Протокол № 1 від “6” серпня 2024 року

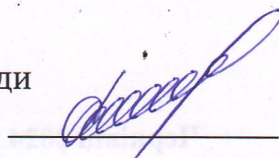
Завідувач кафедри



Валерій РУДЕНКО

Схвалено навчально-методичною радою географічного факультету
Протокол № 1 від “12” серпня 2024 року

Голова навчально-методичної ради
географічного факультету



Наталя АНДРУСЯК

МЕТА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ: формування у здобувачів комплексу знань та вмінь з формування туристичного продукту, організації процесу туристичного обслуговування, документального супроводу потенційних туристів, особливостей роботи менеджера туристичного підприємства для ухвалення ефективних управлінських рішень у сфері туристичного бізнесу.

Пререквізити. Дисципліна «Технологія туристичної діяльності» є обов'язковою освітньою компонентою ОП. Для ефективного засвоєння курсу здобувач вищої освіти повинен попередньо опанувати такі дисципліни: «Менеджмент», «Маркетинг», «ІС-технології у менеджменті» та інші.

КОМПЕТЕНТНОСТІ ТА ПРОГРАМНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Загальні компетентності:

ЗК 4. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях;

Спеціальні компетентності:

СК 1. Здатність визначати та описувати характеристики організації.

СК 10. Здатність оцінювати виконувані роботи, забезпечувати їх якість та мотивувати персонал організації

СК 11. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.

СК 12. Здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, формувати обґрунтовані рішення.

СК 18. Здатність використовувати теоретичні знання та практичні навички для стратегічного планування діяльності суб'єктів туристичної індустрії на різних адміністративно-територіальних рівнях.

Програмні результати навчання:

ПРН 4. Демонструвати навички виявлення проблем та обґрунтування управлінських рішень.

ПРН 17. Виконувати дослідження індивідуально та/або в групі під керівництвом лідера.

ПРН 20. Знати функціональні сфери суб'єктів туристичної індустрії для ухвалення управлінських рішень відповідно до особливостей їх функціонування.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент має знати: понятійно-термінологічний апарат з курсу та вільно оперувати ним; закони, закономірності та принципи раціонального використання туристичних ресурсів; принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичної індустрії для ухвалення управлінських рішень відповідно до особливостей його функціонування; технологію складання туристичного продукту з окремих послуг (розміщення, харчування, трансфер, додаткові послуги); технологію обслуговування клієнтів туристичної фірми; особливості організації турів; основні нормативно-правові акти, що регулюють туристичну діяльність в Україні; вміти: проводити оцінку рекреаційного та туристичного потенціалу території для розробки маршрутів і програмного забезпечення турів; розробляти маршрут і програмне забезпечення турів, демонструючи навички аналізу інформації; застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів; ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися; уміти забезпечувати надання послуг, необхідних для комплексного обслуговування туристів із дотриманням нормативно-правових актів, що регламентують надання туристичних послуг.

ОПИС ЗМІСТУ РОБОЧОЇ ПРОГРАМИ ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ

Загальна інформація про розподіл годин

Форма навчання	Рік підготовки	Семестр	Кількість			Кількість годин						Вид підсумкового контролю
			кредитів	годин	змістових модулів	лекції	практичні	семінарські	лабораторні	самостійна робота	індивідуальні завдання	
Денна	2	4	5	150	2	30	30	-	-	90	-	екзамен

Структура змісту навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин			
	усього	у т.ч. числі		
		лекції	практичні	самостійна робота
1	2	3	4	5
Змістовий модуль 1. Поняття та специфіка туристичної діяльності.				
Тема 1. Туризм як суспільне явище.	10	2	2	6
Тема 2. Туристичні ресурси та інфраструктура як умови розвитку туризму та рекреації. Концепція сталого розвитку туристично-рекреаційної сфери.	10	2	2	6
Тема 3. Туристичне підприємство як головний суб'єкт в системі організації туристичних подорожей.	10	2	2	6
Тема 4. Туроператорська та турагентська діяльність.	9	2	2	5
Тема 5. Туристична мотивація.	8	-	2	6
Тема 6. Туристична послуга як основа туристичного продукту. Туристичний продукт.	10	2	2	6
Тема 7. Технологія формування програм перебування туристів.	9	2	2	5
Тема 8. Технологія розрахунків при формуванні туру.	9	2	2	5
Усього годин за ЗМ 1	75	14	16	45
Змістовий модуль 2. Технологічні аспекти туристичної діяльності				
Тема 9. Технологія організації міжнародного в'їзного туризму.	10	2	2	6
Тема 10. Формування взаємовідносин з продуцентами туристичних послуг.	9	2	2	5
Тема 11. Технологія організації виїзних міжнародних турів	10	2	2	6
Тема 12. Бронювання туристичних послуг.	9	2	2	5
Тема 13. Безпека та страхування в туризмі	9	2	1	6
Тема 14. Туристичні формальності.	9	2	1	6
Тема 15. Технологія просування туристичного	10	2	2	6

продукту.				
Тема 16. Технологія туристичного обслуговування.	9	2	2	5
Усього годин за ЗМ 2	75	16	14	45
УСЬОГО ГОДИН	150	30	30	90

Тематика лекційних занять з переліком питань

Тема 1. Туризм як суспільне явище.

1. Поняття «туризм», «турист», «мандрівник», «екскурсант».
2. Місце і роль туризму в світовій економіці.
3. Специфіка туристичної діяльності. Види туризму.
4. Нормативно-правове регулювання в галузі туризму.

Тема 2. Туристичні ресурси та інфраструктура як умови розвитку туризму та рекреації.

Концепція сталого розвитку туристично-рекреаційної сфери.

1. Туристичні ресурси як умова і фактор розвитку туризму.
2. Класифікація туристичних ресурсів за різними ознаками.
3. Інфраструктура туристичної діяльності.
4. Концепція сталого розвитку туристично-рекреаційної сфери.

Тема 3. Туристичне підприємство як головний суб'єкт в системі організації туристичних подорожей.

1. Особливості функціонування туристичних підприємств в Україні різних форм власності та організаційно-правових форм господарювання.
2. Етапи створення туристичного підприємства.
3. Матеріальна база туристичного підприємства.
4. Вимоги до кадрового складу туристичного підприємства.

Тема 4. Туроператорська та турагентська діяльність

1. Класифікація та види туроператорів.
2. Функції туристичних операторів.
3. Зовнішні та внутрішні фактори діяльності туроператорів.
4. Види і сутність турагентської роботи.
5. Контрактні відносини між туроператором і турагентом.

Тема 5. Туристична послуга як основа туристичного продукту. Технологія створення туристичного продукту

1. Туристична послуга та її особливості. Основні, додаткові та спеціалізовані туристичні послуги. Основні відмінності туристичної послуги.
2. Сутність та складові туристичного продукту.
3. Специфіка проектування турів.
4. Процес підготовки туристичного продукту, реалізація та проведення туру.
5. Організаційно-технічне забезпечення туру.

Тема 6. Технологія формування програм перебування туристів.

1. Поняття «Програма перебування туру».
2. Особливості створення туристичних програм.
3. Умови виконання програм перебування.
4. Специфіка формування програми перебування в залежності від запитів, віку та побажань клієнтів, сезонності, інфраструктури курортів.

Тема 7. Технологія розрахунків при формуванні туру.

1. Кошторис туру.
2. Складові розрахунків при формуванні туру.
3. Формування вартості туру.

Тема 8. Технологія організації міжнародного в'їзного туризму.

1. Поняття і зміст рецептивного туроперейтингу.
2. Диференціація пропозицій рецептивних туроператорів.
3. Технологія формування каталогу пропозицій рецептивного туроператора

Тема 9. Формування взаємовідносин з продуцентами туристичних послуг.

1. Договірні взаємовідносини з готельними підприємствами.
2. Договірні взаємовідносини підприємством харчування.
3. Договірні взаємовідносини з автотранспортними підприємствами.
4. Договірні взаємовідносини з авіакомпаніями.
5. Договірні взаємовідносини із залізницею.

Тема 10. Технологія організації виїзних міжнародних турів

1. Поняття і зміст ініціативного туроперейтингу.
2. Оцінка туристичного ринку країни-партнера.
3. Туристичний пакет як форма продажу турпродукту.
4. Формування каталогу пропозицій ініціативного туроператора.

Тема 11. Бронювання туристичних послуг

1. Технологія підбору туру для клієнта. Технологія підбору курорту та готелю.
2. Бронювання туру. Системи бронювання.
3. Бронювання послуг закладів
4. розміщення, харчування, екскурсійних та транспортних послуг. Оформлення заявки.
5. Підтвердження заявки. Основні види систем бронювання.

Тема 12. Безпека та страхування в туризмі.

1. Види страхування в туризмі. Правила та порядок страхування туристів та їх майна.
2. Порядок відшкодування страхових сум на медичне лікування. Дії застрахованого в разі настання страхового випадку.
3. Нормативно-правові акти щодо забезпечення безпеки туристичних подорожей. Правові норми, що регулюють питання безпеки туристичних подорожей.
4. Основні обов'язки туристів щодо дотримання правил поведінки в країні (місці) перебування.

Тема 13. Туристичні формальності.

1. Види туристичних формальностей.
2. Паспортно-візові формальності.
3. Митні, валютні та медико-санітарні туристичні формальності.

Тема 14. Технологія просування туристичного продукту.

1. Управління маркетинговою діяльністю туристичних підприємств
2. Комунікаційний комплекс туристичного підприємства
3. Використання сучасних інформаційних технологій в просуванні туристичного продукту.
4. Інноваційний маркетинг як інструмент розвитку туристичного бізнесу.

Тема 15. Технологія туристичного обслуговування.

1. Комунікаційні особливості в туризмі
2. Психологія продажів.
3. Професійна етика та культура обслуговування клієнтів туристичної фірми.

Тематика практичних занять з переліком завдань

Практична робота №1. Законодавчі засади регулювання туристичної діяльності в Україні

1. Проаналізувати міжнародну і національну нормативно-правову базу туристичної діяльності.
2. Здійснити порівняльний аналіз визначення одного з термінів або понять у документах, які опрацьовуються у завданні.
3. Надати стислу характеристику однієї з міжнародних організацій, вибір якої, здійснюється за погодженням із викладачем.
4. Виконати тестові завдання.

Практична робота №2. Туристичні ресурси та інфраструктура як умови розвитку туризму та рекреації в регіоні

1. Провести оцінку природних та культурно-історичних ресурсів туристичного регіону (регіон на вибір).
2. Провести оцінку інфраструктурних ресурсів туристичного регіону.
3. Проаналізувати їх вплив на розвиток туристично-рекреаційної діяльності в регіоні.

Практична робота №3. Концепція створення власного туристичного підприємства

1. Ознайомитись з алгоритмом створення туристичного підприємства.
2. Розробити поетапний проект створення туристичного підприємства.
3. Розробити бізнес-план туристичного підприємства.
4. Виконати кейсове завдання за темою «Туристичне підприємство як головний суб'єкт в системі організації туристичних подорожей».

Практична робота №4. Туроператори та турагенти, як суб'єкти туристичної діяльності

1. Проаналізувати туристичних операторів міжнародного та внутрішнього туризму на ринку туристичних послуг України.
2. Визначити профіль роботи туристичного оператора (туристичний оператор на вибір).

Практична робота № 5. Туристична мотивація

1. Ознайомитись із теоріями туристичної мотивації (мотиваційна поведінка споживача А. Маслоу, пірамідою рекреаційних потреб П. Пірса).
2. Ознайомитись із факторами туристичної мотивації та бар'єрами для подорожі.
3. Сформувати анкету та здійснити опитування методом анкетування щодо виникнення можливих перешкод для подорожей .

Практична робота № 6-7. Розробка пізнавального маршрутно-транспортного туру

1. Опрацювати теоретичний матеріал та рекомендовані джерела інформації до теми.
2. Розробити та належним чином оформити пізнавальний маршрутно-транспортний (автобусний) тур для туристичної групи (не менше 40 осіб) по території 3-х областей України (за вибором) тривалістю 5 днів / 4 ночі.

Практична робота №8. Визначення ціни туру

1. Розв'язати задачу з визначення ціни туру.
2. Розрахувати вартість розробленого авторського туру.
3. Визначити, які із послуг мають найбільший вплив на вартість туру та шляхи здешевлення туру.

Практична робота №9-10. Розробка тематичного туру

1. Розробити та належним чином оформити тематичний тур (тематика туру за вибором) для туристичної групи (не менше 40 осіб) по території України (тематика за вибором) тривалістю 3 дні / 2 ночі.
2. Розрахувати вартість розробленого авторського туру.
3. Визначити, які договори необхідно укласти з продуцентами туристичних послуг для авторського туру

Практична робота № 11. Бронювання туристичних послуг

1. Ознайомитись із технологією підбору та бронювання туру.
2. Підібрати тур на один із курортів масового напрямку.
3. Підібрати екскурсійно-пізнавальний тур.

Практична робота №12. Документальне оформлення взаємин туристичної фірми з клієнтом

1. Опрацювати теоретичний матеріал та ознайомитися з відповідними положеннями нормативно-правових актів щодо документів, які регламентують відносини туристичної фірми і туриста.
2. Ознайомитися з договором на туристичне обслуговування.
3. Оформити туристський ваучер для туристів відповідно до ситуаційного завдання

Практична робота №13-14. Оформлення туристичних формальностей в обрану країну. Безпека та страхування туристичних подорожей

1. Визначити формальності, яких необхідно дотримуватись при оформленні туру в обрану країну.
2. Ознайомитись із технологією страхування туристів під час туристичних подорожей.
3. Оформлення страхового полісу.
4. Розв'язати кейсове завдання до теми «Безпека та страхування в туризмі».

Практична робота № 15. Інноваційні маркетингові інструменти просування туристичного продукту

1. Оцінити комунікаційну цінність веб-сайту обраного туристичного підприємства.
2. Оцінити просування туристичних продуктів туристичного підприємства у соціальних мережах.
3. Тревел-блогінг, як інструмент просування і популяризації туристичного продукту.

Практична робота №16. Ділова гра «Турагенція»

1. Скрипти обслуговування клієнтів та їх створення. Попрактикувати з однокласниками скрипти телефонних переговорів.
2. Підготувати план проведення ділової зустрічі в турагенції відповідно до умов гри, описаних у рольовій картці.
3. Підібрати тур відповідно до умов гри, описаних у рольовій картці.
4. Проаналізувати хід та результати гри.

Завдання для самостійної роботи здобувачів освіти

Самостійна робота з навчальної дисципліни «Технологія туристичної діяльності» спрямована на узагальнення, засвоєння та закріплення знань по кожній темі.

Вона включає такі види робіт: опрацювання лекційного матеріалу, рекомендованої літератури, підготовку до практичних занять, розгляд питань, які виносяться на самостійне вивчення.

Назва теми	Завдання для самостійної роботи	К-сть балів
Тема 1. Туризм як суспільне явище.	Теоретичний огляд основних понять туризму, специфіки туристичного бізнесу, впливу туризму на світову економіку. Теоретичний огляд міжнародного та національного законодавства у сфері туризму.	1
Тема 2. Туристичні ресурси та інфраструктура як умови розвитку туризму та рекреації. Концепція сталого розвитку туристично-рекреаційної сфери.	Проаналізувати на основі опрацювання літературних джерел територіальні відмінності в туристичних ресурсах, інфраструктурному забезпеченні провідних туристичних регіонів світу. Переваги кластерного підходу в організації туристичної діяльності	1
Тема 3. Туристичне підприємство як головний суб'єкт в системі організації туристичних подорожей.	Теоретичний огляд сутності, значення та ролі франчайзингу в туристичному бізнесі. Підготувати доповідь на тему «Франчайзингові мережі в туризмі»	1
Тема 4. Туроператорська та турагентська діяльність.	Підготувати доповідь на тему: «Провідні туристичні оператори світу та України», «Туристичні агенції місцевого рівня», «Туристичний агент майбутнього – який він?»	1
Тема 5. Туристична мотивація	Теоретичний огляд теорій туристичної мотивації.	1
Тема 6. Туристична послуга як основа туристичного продукту. Туристичний продукт	Розглянути значення та використання туристичних ресурсів у формуванні туристичного продукту. Розкрити роль та значення готельної індустрії в системі туризму. Розглянути ресторанний бізнес, як значущу складову індустрії гостинності.	1
Тема 7. Технологія формування програм перебування туристів.	Проаналізувати специфіку формування програми перебування туристів в залежності від запитів, віку та побажань клієнтів, сезонності, інфраструктури курортів. Організація екскурсійного обслуговування.	1
Тема 8. Технологія розрахунків при формуванні туру.	Проаналізувати особливості ціноутворення у сфері послуг.	1
Тема 9. Технологія організації міжнародного в'їзного туризму.	Розглянути пропозицію турів на ринку Чернівецької області. Тури внутрішнього туризму на території Карпатського регіону.	1
Тема 10. Формування взаємовідносин з продуцентами туристичних послуг.	Розглянути договірні взаємовідносини з екскурсійними бюро, музеями.	1
Тема 11. Технологія організації виїзних міжнародних турів	Розглянути туристичні послуги на курортах Туреччини, Єгипту. Болгарії.	1
Тема 12. Бронювання туристичних послуг	Теоретичний огляд основних понять та термінів процесів бронювання та резервування. Процедура та порядок бронювання туристичних послуг.	1
Тема 13. Безпека та страхування в	Розглянути форс-мажорні обставини в туризмі,	1

туризмі	основні обов'язки туристів щодо дотримання правил поведінки в країні перебування. Міжнародні правила безпеки	
Тема 14. Туристичні формальності.	Теоретичний огляд митних, валютних та інших формальностей і умов їх дотримання.	1
Тема 15. Технологія просування туристичного продукту.	Розкрити сутність реклами, як механізм просування продукту у сфері послуг, види реклами та особливості їх застосування у туристичній діяльності.	1
Тема 16. Технологія туристичного обслуговування.	Підготувати доповідь на тему: «Психологічні прийоми успішних переговорів»; «Психологія споживача туристичного продукту; «Психологія менеджера туристичної галузі»	1

*Питання, винесені на самостійне опрацювання, включені до поточного і підсумкового контролю (екзамен).

МЕТОДИ НАВЧАННЯ

При викладанні використовуються основні традиційні та інтерактивні методи навчання, новітні технології, спрямовані на досягнення освітньої мети й прогнозованих програмних результатів.

Методи навчання і викладання:

Словесні методи (лекція, дискусія, бесіда, консультація тощо).

Практичні методи (практичні заняття, бізнес-кейси (індивідуальні або командні), рольова гра).

Наочні методи (презентації результатів виконаних завдань, ілюстрації, відеоматеріали, тощо).

Робота з інформаційними ресурсами: з навчально-методичною, науковою, нормативною літературою та інтернет-ресурсами.

Самостійна робота над питаннями, окресленими програмою ОК.

Тренінги, майстер-класи від запрошених стейкхолдерів.

Реферативні та пошукові дослідження.

СИСТЕМА КОНТРОЛЮ ТА ОЦІНЮВАННЯ

У процесі оцінювання навчальних досягнень застосовуємо методи усного і письмового контролю, зокрема такі **засоби оцінювання та демонстрування результатів навчання:**

☐ **засоби усного контролю:** індивідуальне опитування, фронтальне опитування, презентації результатів виконаних практичних завдань, кейсів.

☐ **засоби письмового контролю:** контрольні роботи, тестування, самостійні роботи, виконання вправ.

☐ **засоби самоконтролю:** уміння самостійно оцінювати свої знання, самоаналіз.

Форми контролю

Форми поточного контролю – тести, письмові роботи (практичні роботи, модульні), усне індивідуальне та фронтальне опитування.

Форма підсумкового контролю – екзамен.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ПОТОЧНОГО ТА ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ НАВЧАЛЬНИХ ДОСЯГНЕНЬ ЗДОБУВАЧІВ ОСВІТИ

Критерієм успішного проходження здобувачем освіти підсумкового оцінювання може бути досягнення ним мінімальних порогових рівнів оцінок за кожним запланованим результатом навчання освітньої компоненти.

Контрольні заходи включають поточний та підсумковий контроль знань студента.

Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних та інших видів занять, самостійної роботи і має на меті перевірку рівня підготовленості студента до виконання конкретної роботи. Підсумковий контроль проводиться з метою оцінки результатів навчання на завершальному етапі.

Розподіл балів, які отримують здобувачі освіти

Поточне оцінювання (аудиторна та самостійна робота)																		Кількість балів (екзамен)	Сумарна к-ть балів
Змістовий модуль 1									Змістовий модуль 2										
Т	Т	Т	Т	Т	Т	Т	Т	М	Т	Т	Т	Т	Т	Т	Т	Т	М		
№	№	№	№	№	№	№	№	К	№	№	№	№	№	№	№	№	К		
1	2	3	4	5	6	7	8	№	9	1	1	1	1	1	1	1	№		
								1		0	1	2	3	4	5	6	2		
3	3	3	3	3	3	3	3	6	3	3	3	3	3	3	3	5	6	40	100

Загальна кількість балів, яку студент може отримати у процесі вивчення дисципліни протягом семестру, становить 100 балів, з яких 60 балів студент набирає при поточних видах контролю і 40 балів – у процесі підсумкового виду контролю (екзамену).

Кількість балів за кожний навчальний елемент виводиться із суми поточних видів контролю. Кількість балів за змістовий модуль дорівнює сумі балів, отриманих за навчальні елементи даного модуля. Максимальна кількість балів за модуль 1 складає 30 балів, за модуль 2- 30 балів, сумарно – 60 балів, з них за практичні роботи – 32 бали (практичні роботи №1, 2, 3, 4, 5, 8, 11, 12, 15, 16 оцінюються по 2 бали кожна, практичні роботи №6-7, 9-10, 13-14, по 4 бали кожна), за самостійну роботу – 16 балів (по 1 балу за кожен) та МКР оцінюються у 12 балів.

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ: НАЦІОНАЛЬНА ТА ЄКТС

100-бальна шкала	Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ЄКТС	
		Оцінка (бали)	Пояснення за розширеною шкалою
90-100	Відмінно	A	відмінно
80-89	Добре	B	дуже добре
70-79		C	добре
60-69	Задовільно	D	задовільно
50-59		E	достатньо
35-49	Незадовільно	FX	(незадовільно) з можливістю повторного складання
1-34		F	(незадовільно) з обов'язковим самостійним повторним опрацюванням освітнього компонента до перескладання

ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ Й КОНТРОЛЮ НАВЧАЛЬНИХ ДОСЯГНЕНЬ ЗДОБУВАЧІВ ОСВІТИ

1. Розкрийте сутність поняття «туризм», «турист», «мандрівник», «екскурсант».
2. Охарактеризуйте місце і роль туризму в світовій економіці.
3. Розкрийте специфіку туристичної діяльності.

4. Охарактеризуйте законодавчі та нормативні умови провадження господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності.
5. Розкрийте туристичні ресурси як умову і фактор розвитку туризму.
6. Класифікація туристичних ресурсів за різними ознаками.
7. Розкрийте інфраструктурні складові туристичної діяльності.
8. Які загальні нормативно-правові акти України регулюють підприємницьку діяльність в Україні?
9. Розкрийте спеціальні нормативно-правові актів з надання туристичних послуг.
10. Охарактеризуйте міжнародно-правові джерела правового регулювання туристичної діяльності.
11. Розкрийте особливості функціонування туристичних підприємств в Україні різних форм власності та організаційно-правових форм господарювання.
12. Охарактеризуйте етапи створення туристського підприємства.
13. Розкрийте матеріальну базу туристського підприємства: основні та оборотні засоби туристичних підприємств, вимоги до службового приміщення.
14. Які існують вимоги до кадрового складу туристського підприємства.
15. Розкрийте сутність туроперейтингу.
16. Розкрийте класифікацію та види туроператорів: монопрофільні, багатoproфільні, ініціативні, рецептивні, консолідовані.
17. Розкрийте класифікацію та види туроператорів: флайтери, нон-флайтери, презентативні, репрезентативні.
18. Розкрийте основні функції туристичних операторів: комплектувальна, сервісна, маркетингова, координаційна, гарантійна.
19. Проаналізуйте зовнішні фактори, що впливають на діяльність туроператора.
20. Проаналізуйте внутрішні фактори, що впливають на діяльність туроператора.
21. Розкрийте сутність і види турагентської роботи.
22. Які функції туристичних агентів?
23. Розкрийте сутність контрактних відносин між турагентом і туроператором.
24. Розкрийте сутність туристичної мотивації. Теорії мотиваційної поведінки споживачів.
25. Охарактеризуйте фактори туристичної мотивації, типи туристів, бар'єри для подорожі.
26. Поняття «послуга», характерні риси туристичних послуг. Основні та додаткові туристичні послуги.
27. Розкрийте сутність поняття «туристичний продукт».
28. Охарактеризуйте споживчі властивості туристичного продукту.
29. Розкрийте поняття про стандарти обслуговування, їх значення в забезпеченні якісного туристичного сервісу.
30. Сутність і послідовність робіт зі створення туристичного продукту. Проектування турів.
31. Сутність і послідовність робіт зі створення туристичного продукту: планування, просування, реалізація.
32. Розкрийте аналіз потреб туристичного ринку та конкурентного середовища у контексті технології проектування турів.
33. Розкрийте формування загальної моделі туру, створення моделей кожної туристичної послуги у контексті технології проектування турів.
34. Розкрийте розробку технологічних вимог та визначення технологій процесу надання кожної туристичної послуги туру у контексті технології проектування турів.
35. Як відбувається розрахунок вартості туристичного продукту?
36. Розкрийте сутність програмного обслуговування в туризмі.
37. Охарактеризуйте типові ознаки послуг туристичного пакета.
38. Проаналізуйте варіанти розміщення в туристичному пакеті.
39. Охарактеризуйте види обслуговування, що враховуються в туристичному пакеті.
40. Інформаційні системи автоматизації діяльності організацій туристичного бізнесу.
41. Класифікація турів.

42. Переваги та недоліки інклюзивтурів і замовлених турів.
43. Мобільні та стаціонарні тури. Принципи створення турів.
44. Розкрийте фактори, що впливають на організацію туру.
45. Охарактеризуйте інформаційне забезпечення розробки туру.
46. Розробка маршруту туру: вибір та ієрархізація дестинацій; вибір початкового та кінцевого пунктів маршруту; розробка схеми маршруту; оптимізація маршруту.
47. Програмне забезпечення туру. Види програмних заходів. Принципи та вимоги до створення програм обслуговування туристів.
48. Розкрийте поняття і зміст рецептивного туropolерейтингу.
49. Розкрийте технологію диференціації пропозицій рецептивних туropolераторів.
50. Розкрийте особливості договірних взаємовідносини з готельними підприємствами, як продуцента туристичних послуг.
51. Розкрийте особливості договірних взаємовідносини з підприємством харчування, як продуцента туристичних послуг.
52. Розкрийте особливості договірних взаємовідносини з автотранспортними підприємствами, авіакомпаніями, як продуцентами туристичних послуг.
53. Розкрийте поняття і зміст ініціативного туropolерейтингу.
54. Як проводиться оцінка туристичного ринку країни-партнера.
55. Особливості формування каталогу пропозицій ініціативного туropolератора.
56. Охарактеризуйте основні туристичні формальності. Страхування у сфері туризму.
57. Розкрийте роль персоналу у сфері надання туристичних послуг.
58. Які основні вимоги до персоналу туристичного підприємства?
59. Професійні стандарти працівників туристичної фірми.
60. Професійна етика та культура обслуговування клієнтів.
61. Формування комунікативних навиків менеджера з продажів туристичної фірми. Особливості ділового етикету в туризмі.
62. Технологія обслуговування клієнтів туристичної фірми.
63. Розкрийте поняття про туристичне обслуговування.
64. Охарактеризуйте чинники впливу на рівень обслуговування клієнтів в агентстві.
65. Охарактеризуйте основні елементи спілкування в офісі.
66. Які існують стилі обслуговування клієнта?
67. Розкрийте сутність управління маркетинговою діяльністю туристичних підприємств.
68. Розкрийте складові комунікаційного комплексу туристичного підприємства.
69. Розкрийте значення сучасних інформаційних технологій в просуванні туристичного продукту.
70. Охарактеризуйте інноваційні маркетингові інструменти розвитку туристичного бізнесу.

ЗАРАХУВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НЕФОРМАЛЬНОЇ ОСВІТИ

Відповідно до «Положення про взаємодію формальної та неформальної освіти, визнання результатів навчання (здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти, в системі формальної освіти) у Чернівецькому національному університеті імені Юрія Федьковича (протокол №109 від 28 березня 2022 року) (<https://www.chnu.edu.ua/media/3aykf41y/polozhennia-pro-vzaiemodiiu-formalnoi-ta-neformalnoi-osvity.pdf>) здобувачі освіти мають можливість на зарахування окремих видів робіт в рамках ОК на основі результатів отриманих шляхом неформальної та/або інформальної освіти.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна література

1. Абрамов В. В. Конспект лекцій з навчальної дисципліни «Організація туризму» («Організація туристських подорожей»). Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2016. 123 с. URL : <http://surl.li/dxaaoe>
2. Басєв В. В. Основи туроперейтингу: навч. посіб. Київ: ДП «Вид. дім «Персонал», 2018. 156 с. URL : https://maup.com.ua/assets/files/lib/book/osnovy_turoperating.pdf
3. Брич В. Я. Туроперейтинг: підруч. / за заг. ред. д.е.н., проф. В. Я. Брича. Тернопіль : Екон. думка ТНЕУ, 2017. 440 с. URL : <http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/29697/1/%D0%91%D1%80%D0%B8%D1%87.pdf>
4. Влащенко Н.М., Тонкошкур М.В. Інноваційні технології в туризмі : навч. посібник. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2022. – 214 с. URL : https://eprints.kname.edu.ua/61897/1/2022_22%D0%9D.pdf
5. Данілова О.М. Управління маркетинговою діяльністю підприємств туристичної сфери. Менеджмент туристичної індустрії: підручник у 3-ох частинах/ В. П. Руденко, В.Я.Вацеба, В.Н.Підгірна та ін. Чернівці, 2019. С.122-185. URL : <http://surl.li/krguau>
6. Данілова О.М. Інноваційний маркетинг як інструмент розвитку туристичного бізнесу. Менеджмент туристичної індустрії : освітньо-наукові домінанти : колективна монографія / Руденко В.П., Підгірна В.Н., Наконечний К.П. та ін. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2024. С.280-312. URL : <https://archer.chnu.edu.ua/handle/123456789/10605>
7. Данілова О.М. Кластерний підхід в організації туристичної діяльності. Менеджмент туристичної індустрії : освітньо-наукові домінанти : колективна монографія / Руденко В.П., Підгірна В.Н., Наконечний К.П. та ін. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2024. С.75-99. URL : <https://archer.chnu.edu.ua/handle/123456789/10605>
8. Дергоусова А. О., Зайкіна Г. М. Організація туризму та туристичної діяльності: Конспект лекцій. Харків: УкрДУЗТ, 2019. Ч. 2. 58 с. URL : <http://surl.li/thajsq>
9. Мальська М., Паньків Н. Туристично-ресурсний потенціал території : підручник. Київ : ФОП Піча Ю.В. , 2023. 534 с. URL : https://caravela.com.ua/index.php?route=product/product&product_id=354
10. Матвієнко А. Т., Цись В. Г. Технологія та організація туристичної діяльності: навч. посібник. Київ: Кондор. 2015. 120 с.
11. Мохонько Г.А. Організація підприємницької діяльності: навчальний посібник. Київ: КПП ім. Ігоря Сікорського, 2022. 61 с. URL : <https://ela.kpi.ua/server/api/core/bitstreams/b3fda254-56d0-4ce3-adde-b518285cbaaf/content>
12. Мункачій І., Грицишин А., Кізіма В. Організація туристичних подорожей : методичні вказівки. Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2022. 44 с.
13. Павліха Н., Цимбалюк І. Савчук А. Сталій розвиток туризму та рекреації: сучасні виклики й перспективи для України: монографія. Луцьк : Вежа-Друк, 2022. URL : https://evnuir.vnu.edu.ua/bitstream/123456789/20754/1/tyruz_m_2022.pdf
14. Організація туризму : навч. посіб. / МОН України, Уманський держ. пед. ун-т імені Павла Тичини ; уклад. О. М. Перепелюк. Умань : Сочінський М.М., 2022. 128 с.
15. Технологія туристичної діяльності : лабораторний практикум / укл. Т.Д. Скутар. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю.Федьковича, 2020. 64 с.
16. Тонкошкур М. В. Конспект лекцій з навчальної дисципліни «Технологія міжнародної туристської діяльності». Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2018. 146 с. URL : <https://core.ac.uk/download/pdf/158567233.pdf>

Додаткова література

1. Про туризм: Закон України від 18.11. 2003 р. № 1282 – IV. Офіційний вісник України.

- Щотижневий збірник актів законодавства. 2000. №50. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text>
2. Господарський кодекс України // Відомості Верховної Ради України [редакція від 16.10.2020, підстава - 124-IX]. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15#Text>
 3. Герасименко В.Г., Галасюк С.С. Організація надання туристичних послуг : навчальний посібник. Одеса : Атлант, 2014. 242 с <http://elcat.pnpu.edu.ua/docs.pdf>
 4. Гуменюк Г.М. Організація туристичних подорожей: навч.-метод. посібник. Івано-Франківськ: НАІР, 2014. 264 с.
 5. Писаревський І.М., Александрова С.А. Професійно-комунікативна компетентність (в туризмі) : підручник. Вид. 2-ге, переробл. і допов. Харків : Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова, 2017. С. 37–39.
 6. Перспективи розвитку туризму в Україні та світі: управління, технології, моделі: колективна монографія. Видання восьме / за наук. ред. проф. Матвійчук Л.Ю., проф. Барського Ю.М., доц. Лепкого М.І. Луцьк: ВІП Луцького НТУ, 2022. 408 с.
URL : https://evnuir.vnu.edu.ua/bitstream/123456789/21425/1/rozdil_3.6.pdf
 7. Danilova O., Zablotska N., Pashaniuk I. Eco-marketing trends of hotel industry development in Ukraine . The USV Annals of economics and public administration. 2017. Vol. 17, Issue 1(25) . P. 72-78. URL : <http://www.seap.usv.ro/annals/ojs/index.php/annals/article/viewFile/975/855>
 8. Данілова О.М., Підгірна В.Н. Характеристика системи менеджменту туристичної індустрії на сучасному етапі. *Вчені записки Таврійського національного університету імені В.І. Вернадського*. Серія: Економіка і управління. 31(70). 1. 2020. С. 65-71. URL : http://www.econ.vernadskyjournals.in.ua/journals/2020/31_70_1/3.pdf
 9. Данілова О.М., Підгірна В.Н., Ємчук Т.В. Використання інструментів соціальних медіа в готельному господарстві (на прикладі готелів міста Чернівці). *Вчені записки Таврійського національного університету імені В.І. Вернадського*. Серія: Економіка і управління. Том 31 (70). 3. 2020. С. 143-149. URL : http://www.econ.vernadskyjournals.in.ua/journals/2020/31_70_3/31_70_3_1.pdf
 10. Олійник В., Данілова О. Новий тур як основний вид діяльності туристичного підприємства. *Економіка та суспільство*. 2024. Вип. 61. URL : <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/3874>
 11. Мальська М. П., Жук І. З. Управління маркетингом у сфері туризму : підручник / М. П. Мальська, І. З. Жук. К. : Центр учбової літератури, 2016. 328 с.
 12. Мальська М.П., Гамкало М.З., Романів П.В. Активний туризм: теорія та практика : підручник. Київ : Видавець ФОП Піча Ю.В., 2024 р. 248 с.
 13. Мальська М.П., Бордун О.Ю., Антонюк Н.В. Медичний і оздоровчий туризм (міжнародні та національні аспекти). Навчальний посібник. 2023. 234 с. URL : https://caravela.com.ua/index.php?route=product/product&product_id=527
 14. Мальська М.П., Філь М.І., Пандяк І.Г. Гастрономічний туризм : навчальний посібник. Київ: Вид.-во «Каравела», 2024. 304 с. 2024.
 15. Чуєва І., Жестков С., Сидорук А. Сучасні тенденції розвитку онлайн бронювання туристичних послуг в Україні. *Економіка та суспільство*. 2021. № 27. URL : <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/416>
 16. Тематичний словник з міжнародного туризму. International tourism in topics engl.-ukr.-rus. dictionary. Educational edition. Навч. посібн./ Письменна О.О. Київ, 2023. 328 с. URL : https://caravela.com.ua/index.php?route=product/product&product_id=129
 17. Чорна Л.В., Ковальська Л.В., Польова Л.В. Розвиток франчайзингу в туризмі в постковідний період: світова та вітчизняна практика. *Вісник Херсонського національного технічного університету*. 2024. №2 (89) С.337-344. URL : https://journals.kntu.kherson.ua/index.php/visnyk_kntu/article/view/673

1. Офіційний сайт UNCTAD. URL : <http://www.unctad.org>
2. Офіційний сайт національної бібліотеки України ім. В.І. Вернадського. URL : <http://www.nbuv.gov.ua/>
3. Офіційний сайт Національної туристичної організації України. URL : <http://www.ntoukraine.org/>
4. Офіційний сайт Державного агентства розвитку туризму України. URL : <https://www.tourism.gov.ua/>
5. Офіційний сайт Урядового Порталу. Нормативно-правова база. URL : <https://www.kmu.gov.ua/gromadskosti/gromadyanske-suspilstvo-i-vlada/normativno-pravova-baza>
6. Офіційний сайт Державного комітету статистики України. URL : www.ukrstat.gov.ua
7. Офіційний сайт інституту економічних досліджень і політичних консультацій. URL : <http://www.ier.com.ua/ua>
8. Офіційний сайт національного інституту стратегічних досліджень URL : <https://niss.gov.ua/>
9. Оформлення віз для в'їзду в Україну і транзитного проїзду через її територію. URL: <http://mfa.gov.ua/ua/consular-affairs/con/visa>.
10. Все про туризм: туристична бібліотека. URL : https://tourlib.net/statti_ukr/micenko3.htm

ПОЛІТИКА АКАДЕМІЧНОЇ ДОБРОЧЕСНОСТІ

Викладання ОК «Технологія туристичної діяльності», контроль й оцінювання знань і вмінь студентів спрямовані на дотримання вимог академічної доброчесності (*Етичний кодекс Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича* (<https://www.chnu.edu.ua/media/jxdfs0zb/etychnyi-kodeks-chernivetskoho-natsionalnoho-universytetu.pdf>), *Положення про виявлення та запобігання плагіату в Чернівецькому національному університеті імені Юрія Федьковича* (<https://www.chnu.edu.ua/media/n5nbzwgb/polozhennia-chnu-pro-plahiat-2023plusdodatky-31102023.pdf>).

Студенти несуть особисту відповідальність за випадки їхнього порушення, враховуючи плагіат, списування, підказування тощо. У разі виявлення академічної недоброчесності вперше бали, зараховані студентів/ці за виконане завдання, скасовуються. Повторна практика недоброчесності може призвести до анулювання всіх нарахованих за курс балів.