

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ, МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ  
ХАРКІВСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА

**М.В. Тонкошкур**

ПРОГРАМА ТА РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

***ТЕХНОЛОГІЯ ТУРИСТСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ***

для студентів 2 курсу денної та 3 курсу заочної форм навчання напряму  
підготовки «Туризм»

**ХАРКІВ – ХНАМГ - 2012**

**Тонкошкур М.В.** Програма та робоча програма навчальної дисципліни «Технологія туристської діяльності» для студентів для студентів 2 курсу денної та 3 курсу заочної форм навчання напряму підготовки «Туризм» / М. В. Тонкошкур, Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Харків: ХНАМГ, 2012. – 44 с.

Автор: М. В. Тонкошкур

Рецензент: доц. С. О. Погасій

Рекомендовано кафедрою туризму і готельного господарства  
протокол засідання № 1 від 28 серпня 2010 р.

## ЗМІСТ

|  | Стор. |
|--|-------|
| <b>Зміст</b> .....   | 3     |
| <b>Вступ</b> .....   | 4     |
| <b>Розділ I. Програма навчальної дисципліни</b> .....                | 5     |
| 1. Мета, предмет та місце дисципліни у структурно-логічній схемі.... | 5     |
| 2. Інформаційний обсяг (зміст) дисципліни.....                       | 6     |
| 3. Освітньо-кваліфікаційні вимоги.....                               | 8     |
| 4. Рекомендована основна навчальна література.....                   | 9     |
| 5. Анотація програми навчальної дисципліни.....                      | 12    |
| <b>Розділ II. Робоча програма навчальної дисципліни</b> .....        | 13    |
| 1. Кваліфікаційні вимоги до студентів.....                           | 14    |
| 2. Тематичний план навчальної дисципліни.....                        | 15    |
| 3. Зміст навчальної дисципліни за модулями та темами.....            | 16    |
| 4. Плани лекцій.....   | 17    |
| 5. Плани семінарських (практичних) занять.....                       | 23    |
| 6. План лабораторних занять.....                                     | 26    |
| 7. Самостійна робота студентів.....                                  | 31    |
| 8. Індивідуальна робота.....   | 35    |
| 9. Методики активізації процесу навчання.....                        | 37    |
| 10. Система поточного та підсумкового контролю знань студентів.....  | 40    |
| 11. Список джерел.....   | 41    |

## ВСТУП

«Технологія туристської діяльності» – це, насамперед, дисципліна, що має особливе практичне значення під час підготовки фахівців для туристської галузі, сутність якої полягає у вивченні теоретичних аспектів технології формування як групових, так й індивідуальних турів, а також технології просування турів і на рівні туроператора, і на рівні турагента.

Основною метою дисципліни є набуття студентами практичних навичок із особливостей турагентської й туроператорської діяльності, що визначає необхідність вивчення наступних питань:

- ✓ використання систем бронювання при пошуку турів на сайтах туроператорів;
- ✓ особливості роботи з друкованими матеріалами туроператорів;
- ✓ принципи роботи турпідприємств-консолідаторів;
- ✓ особливості ціноутворення при формуванні та продажу турпродукту, комісійні та бонусні програми турпідприємств;
- ✓ принципи використання комп'ютерних систем бронювання авіаквитків;
- ✓ особливості надання страхових полісів виїжджаючим за кордон;
- ✓ види туристської документації, особливості їхньої виписки та видачі тощо.

Більшість цих питань розглядатиметься під час проведення лекційних, практичних і лабораторних занять, а закріплення матеріалу та його систематизація передбачена під час виконання курсової роботи, що зумовлює її актуальність та доцільність.

# РОЗДІЛ I

## ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

### 1. Мета, предмет та місце дисципліни у структурно-логічній схемі

#### *Мета*

Метою вивчення дисципліни є набуття студентами практичних навичок із особливостей турагентської й туроператорської діяльності, розробки та просування туристського продукту.

#### *Завдання*

Як навчальна дисципліна «Технологія туристської діяльності» висуває суто практичні завдання. Під час вивчення студентам потрібно знати

- ✓ особливості використання систем бронювання при пошуку турів на сайтах туроператорів;
- ✓ особливості роботи з друкованими матеріалами туроператорів;
- ✓ принципи роботи турпідприємств-консолідаторів;
- ✓ особливості ціноутворення при формуванні та продажу турпродукту, комісійні та бонусні програми турпідприємств;
- ✓ принципи використання комп'ютерних систем бронювання авіаквитків;
- ✓ особливості надання страхових полісів виїжджаючим за кордон;
- ✓ види туристської документації, особливості їх виписки та видачі тощо.

#### *Предмет*

Предметом вивчення дисципліни є законодавчі акти та нормативні документи, які регулюють туристську діяльність в Україні та за кордоном, а також технологічні процеси пов'язані зі створенням, просуванням та реалізацією туристських продуктів.

#### *Місце дисципліни в структурно-логічній схемі підготовки фахівця*

Місце дисципліни в структурно-логічній схемі підготовки фахівця визначено у таблиці 1.1.

Таблиця 1.1 - Місце дисципліни в структурно-логічній схемі підготовки фахівця

| Перелік дисциплін, на які безпосередньо спирається вивчення даної дисципліни | Перелік дисциплін, вивчення яких безпосередньо спирається на дану дисципліну |
|--|--|
| Історія туризму  | Економіка та ціноутворення на підприємствах туриндустрії                     |
| Організація туризму  |  |
| Туристське країнознавство  | Спортивний туризм  |

## 2. Інформаційний обсяг (зміст) дисципліни

### Модуль 1. Технологія туристської діяльності

(3 кредити / 108 годин)

#### Змістовий модуль 1.1 Особливості взаємних відносин підприємств-організаторів туризму (0,5 кредиту / 20 годин)

*Обов'язкові укрупнені навчальні елементи:*

1. Класифікація та функції туроператорів и турагентів.
2. Нормативно-законодавча база провадження туроператорської та турагентської діяльності.
3. Туристська документація.
4. Основні принципи взаємодії туроператорів і турагентів.
5. Договірні відносини.
6. Бонусні та комісійні програми туроператорів.
7. Турфірми-консолідатори.
8. Характеристика сайтів туроператорів, специфіка та структура подання інформації.

#### Змістовий модуль 1.2 Технологія формування турпродукту

(1,5 кредиту / 52 години)

*Обов'язкові укрупнені навчальні елементи:*

1. Особливості обслуговування в готелях та договірні відносини з підприємствами розміщення.

2. Особливості он-лайн бронювання готелів.
3. Особливості аналізу засобів розміщення і надання про них об'єктивної інформації туристам.
4. Особливості організації харчування туристів при організації туристських подорожей.
5. Транспортні послуги в туризмі.
6. Особливості пошуку та бронювання авіаквитків на регулярні авіарейси.
7. Особливості пошуку і бронювання авіаквитків на чартерні рейси та рейси бюджетних авіакомпаній.
8. Візова підтримка та туристські формальності.
9. Додаткові послуги туристичних компаній.
10. Страхування туристів.
11. Екскурсійне обслуговування туристів.

### **Змістовий модуль 1.3 Технологія просування та продажу турпродукту**

*(1 кредит / 36 годин)*

*Обов'язкові укрупнені навчальні елементи:*

1. Договірні відносини організаторів туризму і туристів.
2. Права та обов'язки туроператорів, турагентів та туристів.
3. Відповідальність сторін.
4. Особливості просування туристського продукту.
5. Системи пошуку та бронювання турів туроператорів масового ринку.
6. Особливості пошуку і бронювання турів на сайтах туроператорів масового ринку.
7. Особливості просування турів: гірськолижний, екзотичний та внутрішній туризм, автобусні тури Європою.
8. Особливості роботи з друкованими каталогами туроператорів.

### 3. Освітньо-кваліфікаційні вимоги

(відповідно до галузевих стандартів ОКХ та засобів діагностики (ЗД):  
виробничі функції, типові задачі діяльності та вміння (за рівнями сформованості),  
якими повинні оволодіти студенти внаслідок вивчення даної дисципліни)

Таблиця 1.2 - Освітньо-кваліфікаційні вимоги до вивчення дисципліни

| Вміння<br>(за рівнями сформованості)<br>та знання   | Сфери діяльності<br>(виробнича,<br>соціально-<br>виробнича,<br>соціально-побутова) | Функції діяльності<br>у виробничій сфері<br>(проектувальна,<br>організаційна,<br>управлінська, виконавська,<br>технічна, інші) |
|---|--|--|
| 1   | 2  | 3  |
| Аналізувати існуючі туристські можливості підприємств та територій України щодо надання різних видів туристських послуг   | Соціально-виробнича  | Проектувальна, організаційна   |
| Розробляти нові технології галузі, нові послуги гостинності та визначати соціально-економічний ефект та екологічні наслідки від їх впровадження                 |  | Проектувальна  |
| Укладати угоди з туристськими підприємствами; постачальниками товарів, комунальних послуг, послуг безпеки, охорони  | Соціально-виробнича  | Управлінська, проектувальна  |
| Виявляти та реєструвати претензії, скарги, рекламації зі сторони споживачів послуг гостинності, організувати та проводити заходи, що спрямовані на їх усунення; | Соціально-побутова   | Виконавська  |
| Використовувати міжнародні нормативно-правові акти, що забезпечують ефективну зовнішньоекономічну діяльність  | Соціально-виробнича  | Організаційна  |



| 1   | 2                   | 3                           |
|---|---------------------|-----------------------------|
| Взаємодіяти з постачальниками послуг та потенційними партнерами; суб'єктами туристської діяльності, підприємствами транспорту, екскурсійними бюро, музеями, спортивними установами, іншими закладами санаторно-курортної сфери, сфери культури тощо |                     | Управлінська, організаційна |
| Розробляти обслуговуючий технологічний процес виробництва та споживання туристських послуг у відповідності до призначення підприємства та сезонності  | Виробнича           | Управлінська, проектувальна |
| Укладати угоди із зарубіжними та вітчизняними партнерами та забезпечувати їх реалізацію на підставі існуючих вимог до діловодства партнерської сторони та договірному права   | Соціально-виробнича | Організаційна               |

#### 4. Рекомендована основна навчальна література

1. Абрамов В. В. Історія туризму: підруч./ В. В. Абрамов, М. В. Тонкошкур. – Харків: Видавництво «Форт», 2010. – 286 с.: іл.
2. Александрова А. Ю. Международный туризм / А. Ю. Александрова – М.: Аспект Пресс, 2001. – 461 с.
3. Биржаков М. Б. Введение в туризм. Издание 9-е, переработанное и дополненное / М. Б. Биржаков – СПб.: «Издательский дом Герда», 2007. – 576 с.
4. Вавилова Е. В. Основы международного туризма: Учебное пособие. / Е. В. Вавилова. — М.: Гардарики, 2005. – 160 с.
5. ГОСТ 28681.1-95 "Туристско-экскурсионное обслуживание.

Проектирование услуг".

6. ГОСТ 28681.2-95 "Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования".

7. ГОСТ 28681.3-95 "Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов".

8. Гуляев В. Г. Туристские перевозки: (документы, правила формуляры, технология). / В. Г. Гуляев. – М.: Финансы и статистика, 2003 – 368с.: ил.

9. Жарков Г. Н. Правовое обеспечение международного туризма: Учебно-практическое пособие / Г. Н. Жарков. – К.: Кондор, 2004. – 486 с.

10. Зорин И. В. Энциклопедия туризма: Справочник / И. В. Зорин, В. А. Квартальнов. – М.: Финансы и статистика, 2000. – 368 с.

11. Ильина Е. Н. Туроперейтинг: организация деятельности. Учебник. – Е. Н. Ильина. – М.: Финансы и статистика, 2005. – 480 с: ил.

12. Любіцева О. О. Методика розробки турів. Навчальний посібник. / О. О. Любіцева. – К.: Альтерпрес, 2003. – 104 с.

13. Любіцева О. О. Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти) / О. О. Любіцева – К.: Альтерпрес, 2003. – 436 с.

14. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. / И. Ю. Ляпина. – М.: ПрофОбразИздат, 2001. – 231 с.

15. Маринин М. М. Туристские формальности и безопасность в туризме. / М. М. Маринин. – М.: Финансы и статистика, 2002. – 144 с.: ил.

16. Новиков В. С. Инновации в туризме. / В. С. Новиков. – М.: ИЦ «Академия», 2007. – 208 с.

17. Організація туризму: підручник / І.М. Писаревський, С.О. Погасій, М.М. Покоłodна та ін.; за ред. І.М. Писаревського. – Х.:ХНАМГ, 2008. – 541 с.

18. Осипова О. Я. Транспортное обслуживание. Обслуживание туристов: Учебник / О. Я. Осипова. – М.: Академия, 2006. – 384 с.

19. Основы туристской деятельности: учебник / Е.Н. Ильина, Г.И. Зорина, Е.В. Мошняга и др. – М.: Советский спорт, 2004.-200 с.

20. Писаревський І. М. Матеріально-технічна база готелів: підручник / І. М. Писаревський, А. А. Рябєв. – Х.: ХНАМГ, 2009. – 276 с.

21. Писаревський І. М. Планування та організація туристських маршрутів: Підручник / І. М. Писаревський, М. В. Тонкошкур; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2011. – 304 с.

22. Сенин В. В. Организация международного туризма. / В. В. Сенин. – М.: Финансы и статистика, 2004. – 400 с.

23. Тонкошкур М. В. Методичні вказівки до виконання курсової роботи з дисципліни «Технологія туристської діяльності» (для студентів 2 курсу денної та 3 курсу заочної форм навчання напряму підготовки «Туризм», спеціальності «Туризм», галузі знань 0201 «Культура») / М. В. Тонкошкур; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. Х.: ХНАМГ, 2011. – 48 с.

24. Тонкошкур М. В. Методичні вказівки до лабораторних занять з дисципліни «Технологія туристської діяльності» (для студентів 2 курсу денної форми навчання напряму підготовки 6.020107 – «Туризм», галузі знань 0201 «Культура») / М. В. Тонкошкур; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва; Х.: ХНАМГ, 2011. – 51 с.

25. Тонкошкур М. В. Методичні вказівки до практичних занять та самостійної роботи з дисципліни «Технологія туристської діяльності» (для студентів 2 курсу денної та 3 курсу заочної форми навчання напряму підготовки «Туризм») / М. В. Тонкошкур; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва; Х.: ХНАМГ, 2011. – 35 с.

26. Тонкошкур М. В. Туристське країнознавство: Підручник / М. В. Тонкошкур, М. М. Покогодна, І. Л. Полчанінова; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2011. – 475 с.

27. Ушаков Д. С. Прикладной туроперейтингу: учебн. пособие. / Д. С. Ушаков. – М.: ИКЦ «МарТ», 2004 г. – 416 с.

28. Энциклопедия туриста / Е. И. Тамм, Ю. Н. Александров, А. Х. Абуков, и др. – М.: Большая Российская энциклопедия, 1993. – 607 с.

## **5. Анотація програми навчальної дисципліни**

### *Технологія туристської діяльності*

Метою вивчення дисципліни є набуття студентами практичних навичок із особливостей турагентської й туроператорської діяльності, розробки та просування туристського продукту.

Предметом вивчення дисципліни є законодавчі акти та нормативні документи, які регулюють туристську діяльність в Україні та за кордоном, а також технологічні процеси пов'язані зі створенням, просуванням та реалізацією туристських продуктів.

Модуль 1. *Технологія туристської діяльності*. Змістовий модуль (ЗМ) 1.1. Особливості взаємних відносин підприємств-організаторів туризму. ЗМ 1.2. Технологія формування турпродукту. ЗМ 1.3. Технологія просування та продажу турпродукту.

## **Аннотация программы учебной дисциплины**

### *Технология туристской деятельности*

Целью изучения дисциплины является приобретение студентами практических навыков по особенностям ведения турагентской и туроператорской деятельности, разработки и продвижения туристского продукта.

Предметом изучения дисциплины являются законодательные акты и нормативные документы, которые регулируют туристскую деятельность в Украине и за рубежом, а также технологические процессы, связанные с созданием, продвижением и реализацией туристского продукта.

Модуль 1. *Технология туристской деятельности*. Смысловой модуль (СМ) 1.1. Особенности взаимоотношений предприятий-организаторов туризма. СМ 1.2. Технология формирования турпродукта. СМ 1.3. Технология продвижения и продажи турпродукта.

## **Annotation of the program of educational discipline**

### *Technology of tourist activity*

The purpose of study of discipline is acquisition of practical skills students on the features of conduct of touragent and touroperator activity, development and promotion of tourist product.

The article of study of discipline are legislative acts and normative documents which regulate tourist activity in Ukraine and abroad, and also technological processes, related to creation, promotion and realization of tourist product.

Module 1. *Technology of tourist activity*. Semantic module (СМ) 1.1. Features of mutual relations of enterprises-organizers of tourism. СМ 1.2. Technology of forming of tourist product. СМ 1.3. Technology of promotion and sale of tourist product.

**РОЗДІЛ II**  
**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**  
**«ТЕХНОЛОГІЯ ТУРИСТСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ»**

Робоча програма навчальної дисципліни розроблена відповідно до вимог галузевого стандарту вищої освіти МОН України на базі освітньо-професійної програми підготовки бакалавра, розробленої Науково-методичною комісією з менеджменту МОН України.

Структура робочої програми навчальної дисципліни „Технологія туристської діяльності” наведена в табл. 2.1.

Таблиця 2.1 - Структура навчальної дисципліни

| Характеристика дисципліни:<br>підготовка бакалаврів  | Напрямок, спеціальність,<br>освітньо-кваліфікаційний<br>рівень   | Характеристика<br>навчальної дисципліни   |
|--|--|---|
| <p>Кількість кредитів відповідних до ECTS – 3,0;<br/>У тому числі:<br/>змістових модулів – 3;<br/>самостійна робота;<br/>індивідуальна робота (курсова робота)</p> | <p>Галузь знань 0201 „Культура”,<br/>напрямок підготовки 6.020107 „Туризм”,<br/><br/>Освітньо-кваліфікаційний рівень:<br/>бакалавр</p> | <p>Нормативна.<br/>Рік підготовки: 2.<br/>Семестр: 4.</p>   |
| <p>Кількість годин:<br/>Усього: 108;<br/>За змістовими модулями:<br/>1 - 20<br/>2 – 52<br/>3 – 36</p>  |  | <p>Лекції:<br/>кількість годин – 32;<br/>Практичні: кількість годин – 32;<br/>Лабораторні:<br/>кількість годин 16<br/>Самостійна робота:<br/>кількість годин – 30;<br/>в тому числі:<br/>курслова робота:<br/>кількість годин – 20.</p> |
| <p>Кількість тижнів викладання дисципліни: 16.<br/>Кількість годин за тиждень – 6,7.</p>   |  | <p>Вид контролю: залік.</p>   |

У процесі навчання студенти отримують необхідні знання під час проведення аудиторних занять: лекційних, практичних (семінарських). Найбільш складні питання винесено на розгляд і обговорення під час семінарських занять. Також велике значення в процесі вивчення та закріплення знань має самостійна робота студентів. Усі види занять розроблені відповідно до положень Болонської декларації.

## **1. Кваліфікаційні вимоги до студентів у галузі туристської діяльності**

Дисципліна «Технологія туристської діяльності» є базовою для підготовки бакалаврів з напрямку підготовки «Туризм». Необхідна навчальна база перед початком вивчення дисципліни: з метою найкращого засвоєння матеріалу студенти до початку вивчення дисципліни повинні опанувати знання і навички з історії та організації туризму.

У результаті вивчення дисципліни студенту необхідно **знати:**

- ✓ міжнародні туристські організації;
- ✓ види туристських підприємств;
- ✓ зміст та реквізити договорів;
- ✓ договірні відношення між турагентом і клієнтом;
- ✓ законодавчу базу в сфері туризму;
- ✓ вимоги щодо забезпечення безпеки туристів і екскурсантів;
- ✓ класифікацію туризму та туристської діяльності;
- ✓ поняття туристського продукту та туристської послуги;
- ✓ процес виробництва, реалізації і споживання туристських послуг;
- ✓ технологію туроперейтинга;
- ✓ основний технологічний цикл процесу реалізації туристських послуг.

**вміти:**

- ✓ аналізувати існуючі туристські можливості підприємств та територій України щодо надання різних видів туристських послуг;
- ✓ розробляти нові технології галузі, нові послуги гостинності та

визначати соціально-економічний ефект та екологічні наслідки від їх впровадження;

- ✓ укладати угоди з туристськими підприємствами; постачальниками товарів, комунальних послуг, послуг безпеки, охорони;

- ✓ виявляти та реєструвати претензії, скарги, рекламації зі сторони споживачів послуг гостинності, організувати та проводити заходи, що спрямовані на їх усунення;

- ✓ використовувати міжнародні нормативно-правові акти, що забезпечують ефективну зовнішньоекономічну діяльність;

- ✓ взаємодіяти з постачальниками послуг та потенційними партнерами; суб'єктами туристської діяльності, підприємствами транспорту, екскурсійними бюро, музеями, спортивними установами, іншими закладами санаторно-курортної сфери, сфери культури тощо;

- ✓ розробляти обслуговуючий технологічний процес виробництва та споживання туристських послуг відповідно до призначення підприємства та сезонності;

- ✓ укладати угоди із зарубіжними та вітчизняними партнерами та забезпечувати їх реалізацію на підставі існуючих вимог до діловодства партнерської сторони та договірному праву.

## **2. Тематичний план навчальної дисципліни**

При вивченні дисципліни «Технологія туристської діяльності» студент має ознайомитися з програмою дисципліни, з її структурою, формами та методами навчання, видами контролю знань.

Тематичний план дисципліни «Технологія туристської діяльності» складається з трьох змістових модулів, кожен з яких є відносно самостійним блоком навчальних елементів, які логічно пов'язані змістом.

Навчальний процес здійснюється у таких формах: лекційні, практичні заняття, індивідуальна та самостійна робота студента. Структуру залікового кредиту дисципліни наведено у табл. 2.2

Таблиця 2.2 – Структура залікового кредиту навчальної дисципліни

| Тема   | Кількість годин |                   |                     |                   |                      |
|--|-----------------|-------------------|---------------------|-------------------|----------------------|
|  | Лекції          | Практичні заняття | Лабораторні заняття | Самостійна робота |                      |
|  |                 |                   |                     | Курсова робота    | Підготовка до занять |
| 1  | 2               | 3                 | 4                   | 5                 | 6                    |
| <b>Модуль 1 Технологія туристської діяльності</b>  |                 |                   |                     |                   |                      |
| <b>Денне навчання</b>  |                 |                   |                     |                   |                      |
| <b>Змістовий модуль 1 (0,5 кредиту / 20 годин)<br/>Особливості взаємних відносин підприємств-організаторів туризму</b> | 8               | 8                 | 4                   | -                 | -                    |
| <b>Змістовий модуль 2 (1,5 кредиту / 52 години)<br/>Технологія формування турпродукту</b>                              | 12              | 12                | 10                  | 20                | -                    |
| <b>Змістовий модуль 3 (1 кредит / 36 годин)<br/>Технологія просування та продажу турпродукту</b>                       | 12              | 12                | 2                   | -                 | 8                    |
| <b>Всього годин</b>  | <b>32</b>       | <b>32</b>         | <b>16</b>           | <b>20</b>         | <b>8</b>             |
| <b>Заочне навчання</b>   |                 |                   |                     |                   |                      |
| <b>Змістовий модуль 1 (0,5 кредиту / 20 годин)<br/>Особливості взаємних відносин підприємств-організаторів туризму</b> | 2               | 2                 | -                   | -                 | 16                   |
| <b>Змістовий модуль 2 (1,5 кредиту / 52 години)<br/>Технологія формування турпродукту</b>                              | 2               | 4                 | -                   | 20                | 26                   |
| <b>Змістовий модуль 3 (1 кредит / 36 годин)<br/>Технологія просування та продажу турпродукту</b>                       | 2               | 4                 | -                   | -                 | 30                   |
| <b>Всього годин</b>  | <b>6</b>        | <b>10</b>         | <b>-</b>            | <b>20</b>         | <b>72</b>            |

### 3. Зміст навчальної дисципліни за модулями та темами

#### ЗМ 1 Особливості взаємних відносин підприємств-організаторів туризму

Класифікація та функції туроператорів и турагентів. Нормативно-законодавча база провадження туроператорської та турагентської діяльності. Туристська документація. Основні принципи взаємодії туроператорів і турагентів. Договірні відносини. Бонусні та комісійні програми



туроператорів. Турфірми-консолідатори. Характеристика сайтів туроператорів, специфіка та структура подання інформації.

### **ЗМ 2 Технологія формування турпродукту**

Загальна характеристика процесу формування турпродукту

Договірні відносини з підприємствами розміщення та особливості обслуговування в готелях. Особливості он-лайн бронювання готелів. Особливості аналізу засобів розміщення і надання про них об'єктивної інформації туристам. Особливості організації харчування туристів при організації туристських подорожей. Транспортні послуги в туризмі. Особливості пошуку та бронювання авіаквитків на регулярні авіарейси. Особливості пошуку і бронювання авіаквитків на чартерні рейси та рейси бюджетних авіакомпаній. Візова підтримка та туристські формальності. Додаткові послуги туристичних компаній: Страхування туристів. Екскурсійне обслуговування туристів.

### **ЗМ 3 Технологія просування та продажу турпродукту**

Договірні відносини організаторів туризму і туристів. Права та обов'язки туроператорів, турагентів та туристів. Відповідальність сторін. Особливості просування туристського продукту. Системи пошуку та бронювання турів туроператорів масового ринку. Особливості пошуку і бронювання турів на сайтах туроператорів масового ринку. Особливості просування турів: гірськолижний, екзотичний та внутрішній туризм, автобусні тури Європою. Особливості роботи з друкованими каталогами туроператорів.

## **4. Плани лекцій**

### **Змістовий модуль 1**

**Особливості взаємних відносин підприємств-організаторів туризму**

***Лекція 1. Класифікація та функції туроператорів и турагентів.***

Визначення термінів «туроператор» та «турагент». Класифікація туроператорів: туроператори масового ринку; спеціалізованого сегменту

ринку; внутрішнього ринку; зовнішнього ринку. Ініціативні та рецептивні (внутрішні) туроператори. Функції туроператора та турагента

### ***Лекція 2. 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.

### ***Лекція 3. 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.

### ***Лекція 4. 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**

### **Технологія формування турпродукту**

### ***Лекція 5 Договірні відносини з підприємствами 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 турпідприємством 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. Відповідальність сторін.

### ***Лекція 6 Особливості організації харчування туристів при організації туристських подорожей***

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

Класифікація сніданків та вечерь: континентальний сніданок; розширений континентальний сніданок; англійський сніданок; американський сніданок; національний сніданок; гала дінер; вечір національної кухні. Типи обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства: а la carte; меню де жур (табльдот); а parte; шведський стіл. Системи комплексного обслуговування (розміщення, харчування, інші послуги) в готелях та розшифровка абрєвіатури: RO, BO, BB, NB, FB, BBT, HBT, 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).

### ***Лекція 7. 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.

Типи бюджетних авіакомпаній: класичний low-cost; low-cost з надмірностями; супер low-cost; бізнес low-cost

Поняття «глобальна дистриб'юторська 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.

Автономні системи бронювання авіаквитків авіакомпаніями: на прикладі low-cost перевізників.

### ***Лекція 8 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.

### ***Лекція 9. Візова підтримка та 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.

### ***Лекція 10. Додаткові послуги туристичних компаній. Страхування туристів. Екскурсійне обслуговування 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.

Класифікація екскурсій. Оглядові та тематичні екскурсії. Поняття «портфель екскурсовода». Особливості екскурсійного обслуговування під час культурно-пізнавальних турів.

## **Змістовий модуль 3**

### **Технологія просування та продажу турпродукту**

### ***Лекція 11. Договірні відносини організаторів туризму і туристів***

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 інформаційного ваучера.

## ***Лекція 12. 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'язковим. Інформація, що може бути надана туристу за його вимогою. Претензійна робота в туризмі. Порядок відшкодування втрат у разі невиконання або неякісного виконання туристичного обслуговування.

## ***Лекція 13. Особливості просування туристського продукту.***

Рекламна діяльність, як складова туроперейтингу. Нерекламні методи просування турів. Туристська виставка як засіб просування турпродукту. Друковані каталоги туроператорів: призначення та зміст інформації.

## ***Лекція 14. 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

## ***Лекція 15 Особливості просування турів: гірськолижний та екзотичний туризм***

Сутність гірськолижного туризму, основні туристські регіони. Особливості обслуговування на гірськолижних курортах. Характеристика послуг, що оплачуються додатково. Безпека у гірськолижному туризмі. Провідні туроператори у даному напрямку.

Поняття «екзотичний туризм». Сезонність та географія основних туристських напрямів. Провідні туроператори сегменту екзотичного туризму. Специфіка продажу турів на екзотичні курорти. Безпека під час поїздок до екзотичних країн.

**Лекція 16 Особливості просування турів: автобусні тури до Європи, внутрішні туризм.**

Особливості продажу автобусних турів. Провідні туроператори ринку автобусних турів. Основні та додаткові послуги. Правила поведінки та безпеки.

Основні туристські регіони України. Сезонність відпочинку. Особливості продажу турів по Україні. Провідні туроператори внутрішнього туризму.

## **5. План практичних занять**

Практичне заняття – форма навчального процесу, яка спрямована на формування вмінь та навичок виконання певних видів завдань, а саме аналізу соціально-економічних, політичних, культурних та інших процесів та явищ, що впливали та визначали розвиток туризму.

У процесі проведення практичного заняття студенти самостійно або у малих групах вирішують запропоновані завдання різного рівня складності. Наприкінці заняття з метою виявлення ступеня засвоєння матеріалу та успішності вирішення завдання викладачем проводиться перевірка роботи, що виконали студенти, виставляється оцінка та підбиваються підсумки. План проведення практичних занять наведено у табл. 2.3.

Таблиця 2.3 – План проведення практичних (семінарських) занять

| Назва теми   | Мета та завдання на практичні заняття   | Години |     |
|--|---|--------|-----|
|  |   | д/ф    | з/ф |
| 1  | 2   | 3      | 4   |
| <b>Модуль 1. «Технологія туристської діяльності»</b>   |   |        |     |
| <b>Змістовий модуль 1.1. Особливості взаємних відносин підприємств-організаторів туризму</b> |   |        |     |
| <i>Основи туроперейтингу</i>   | <i>Мета: отримання навичок щодо оформлення документів, необхідних для отримання ліцензії на здійснення туристської діяльності.<br/>Навчитися готувати документи для подання до органу ліцензування з метою отримання ліцензії на здійснення туристської діяльності.</i> | 2      | 1   |

| 1  | 2  | 3 | 4 |
|--|--|---|---|
| Договірні відносини в туризмі  | <u>Мета:</u> ознайомлення студентів з принципами співпраці туроператорів і турагентів, а також особливостями нарахування та отримання комісійної і бонусної винагороди турагентами.<br>Ознайомитися з принципами стимулювання турагентств туроператорами щодо просування та продажу турів.   | 2 |   |
| Туристська документація  | <u>Мета:</u> отримання навичок щодо заповнення основної туристської документації.<br>Отримати навички щодо заповнення статистичної звітності турпідприємств.   | 4 | 1 |
| <b>Змістовий модуль 1.2. Технологія формування турпродукту</b>       |  |   |   |
| Договірні відносини туроператорів і засобів розміщення та харчування | <u>Мета:</u> ознайомлення студентів з загальними принципами укладання договорів між туроператорами та засобами розміщення та визначення умовних позначень, що використовуються при визначенні характеристик готелю, готельного номеру, харчування тощо.<br>Ознайомитися з загальними принципами укладання договорів між туроператорами та турагентами та визначити сутність та значення умовних позначень та скорочень, що використовуються при визначенні характеристик готелю, готельного номеру, харчування тощо. | 2 | 1 |
| Страховання в туризмі  | <u>Мета:</u> отримання практичних навичок щодо розрахунку вартості страхового полісу для виїзду за кордон.<br>Отримати навички щодо розрахунку вартості страхового полісу та особливостей його виписки.  | 2 | 1 |
| Візова підтримка та туристські формальності                          | <u>Мета:</u> отримання навичок щодо підготовки документів для подання в посольство з метою отримання візи.<br>Отримати навички щодо оформлення візових документів.   | 2 |   |
| Транспортне обслуговування туристів                                  | <u>Мета:</u> ознайомлення студентів з принципами організації регулярних та чартерних авіарейсів, а також особливостями роботи low-cost авіакомпаній.<br>Ознайомитися з принципами організації регулярних та чартерних авіарейсів, а також особливостями роботи low-cost авіакомпаній.  | 2 | 1 |



| 1  | 2  | 3 | 4 |
|--|--|---|---|
| Транспортне обслуговування туристів  | <u>Мета:</u> отримання навичок щодо бронювання, оформлення та читання авіаквитків; визначення поняття електронний квиток.<br>Отримати навички щодо користування комп'ютерними системами бронювання авіаквитків.  | 2 | 1 |
| Транспортне обслуговування туристів  | <u>Мета:</u> знайомство студентів з принципами організації круїзів.<br>Ознайомитися з принципами організації та особливостями проведення круїзів.  | 2 |   |
| <b>Змістовий модуль 1.3 Технологія просування та продажу турпродукту</b>                                     |  |   |   |
| Особливості просування туристського продукту: рекламні та маркетингові заходи туроператорів                  | <u>Мета:</u> ознайомлення з особливостями просування турпродукту (бренду туроператора) під час туристських виставок.<br>Ознайомитися з особливостями надання інформації туроператорами турагентам для подальшого просування турпродуктів.  | 2 |   |
| Принципи просування пакетних турів   | <u>Мета:</u> ознайомлення студентів з принципами бронювання та оплати пакетних турів.<br>Ознайомитися з принципами бронювання та оплати пакетних турів.  | 2 |   |
| Особливості роботи з каталогами туроператорів масового ринку   | <u>Мета:</u> отримання навичок роботи з друкованими каталогами туроператорів масового ринку.<br>Отримати навички щодо роботи з каталогами туроператорів масового ринку, підбору готелів та надання комплексної їх характеристики туристам.   | 2 | 1 |
| Особливості просування туристського продукту туроператорів спеціалізованого ринку (автобусні тури до Європи) | <u>Мета:</u> отримання студентами навичок роботи з друкованими каталогами туроператорів спеціалізованого ринку.<br>Отримати навички роботи з каталогами туроператорів спеціалізованого ринку (автобусні тури до Європи), а також із вибору найкращого туру за певними особливостями з переліку схожих. | 2 | 1 |
| Особливості просування туристського продукту туроператорів спеціалізованого ринку (гірськолижний туризм)     | <u>Мета:</u> отримання студентами навичок роботи із друкованими каталогами туроператорів спеціалізованого ринку (гірськолижний туризм).<br>Ознайомитися з каталогами туроператорів спеціалізованого ринку (гірськолижний туризм), визначити особливості подання інформації.                            | 2 | 1 |

| 1   | 2  | 3 | 4 |
|---|--|---|---|
| Особливості просування туристського продукту туроператорів внутрішнього ринку | <i>Мета: отримання студентами навичок роботи з друкованими каталогами туроператорів внутрішнього ринку.</i><br>Ознайомитися з каталогами туроператорів внутрішнього ринку, визначити особливості подання інформації. | 2 | 1 |

Оцінювання результатів роботи студентів на практичних заняттях передбачає виконання кількох завдань.

**1. Тема «Страховання в туризмі», рішення задачі - від 0 до 3 балів.**

**2. Тема «Особливості просування туристського продукту туроператорів спеціалізованого ринку (автобусні тури до Європи)», виконання завдання - від 0 до 5 балів.**

Згідно завдання викладача, знайти схожі тури, що пропонуються різними туроператорами, визначити за рахунок порівняльного аналізу найбільш цікавий за певними показниками: вартість поїздки (без урахування факультативних екскурсій та з їх урахуванням); вартість туродня; тривалість поїздки; насиченість об'єктами туристського інтересу (загальна кількість туристських центрів, тривалість перебування в них тощо); інші показники. Підготувати аргументований виступ для ролевої гри «турагент - турист».

**3. Тема «Особливості просування туристського продукту туроператорів спеціалізованого ринку (гірськолижний туризм)», виконання завдання – від 0 до 5 балів.**

В результаті проведеної роботи студент має визначити: особливості подання інформації в каталогах туроператорів спеціалізованого ринку (гірськолижний туризм); сутність гірськолижного відпочинку; види трас та підйомників; поняття «skipass» та «apres-ski». Також студент має скласти порівняльну характеристику двох-трьох гірськолижних курортів відповідно до завдання викладача.

## 6. План лабораторних занять

Проведення лабораторних занять передбачається у лабораторії «Туристська фірма», під час яких студенти здобувають практичні навички та знання, які потрібні для роботи менеджерів туристських компаній. Студенти знайомляться з сайтами туристських операторів, готелів, отримують навички роботи з системами онлайн-бронювання турів та окремих послуг. Лабораторні роботи згідно з навчальним планом проводять один раз на два тижні. План проведення лабораторних робіт представлений в таблиці 2.4

Таблиця 2.4 - План проведення лабораторних робіт

| Назва лабораторної роботи (згідно зі змістовими модулями)  | Кіл-ть годин |
|--|--------------|
| 1  | 2            |
| <b>ЗМ 1. ОСОБЛИВОСТІ ВЗАЄМНИХ ВІДНОСИН ПІДПРИЄМСТВ-ОРГАНІЗАТОРІВ ТУРИЗМУ</b>   |              |
| <p><i>Лабораторна робота № 1. Знайомство з сайтами туроператорів</i></p> <p><b>1. Мета заняття:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ знайомство студентів з сайтами провідних туроператорів;</li> <li>✓ отримання навичок щодо ефективного пошуку необхідної інформації на сайтах туроператорів.</li> </ul> <p><b>2. Основні питання, що розглядаються:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ типи туроператорів;</li> <li>✓ інтернет-сайт як засіб просування турпродукту, туристського напрямку, туроператора;</li> <li>✓ сезонність в туроператорській діяльності;</li> <li>✓ основні туристські напрями на туристському ринку;</li> <li>✓ провідні туроператори України.</li> </ul> | 2            |
| <p><i>Лабораторна робота № 2. Вивчення структури сайтів туроператорів</i></p> <p><b>1. Мета заняття:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ вивчення структури сайтів туроператорів за типами;</li> <li>✓ визначення основних розділів на сайтах туроператорів;</li> <li>✓ отримання навичок щодо особливостей роботи з сайтами різних за типами туроператорів.</li> </ul> <p><b>2. Основні питання, що розглядаються:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ структура сайтів туроператорів;</li> <li>✓ вигляд представленої інформації про турпродукт;</li> <li>✓ онлайн пошук та бронювання турів.</li> </ul>   | 2            |
| <b>ЗМ 2. ТЕХНОЛОГІЯ ФОРМУВАННЯ ТУРПРОДУКТУ</b>   |              |
| <p><i>Лабораторна робота № 3. Особливості он-лайн бронювання готелів</i></p> <p><b>1. Мета заняття:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ знайомство студентів з системами он-лайн бронювання;</li> <li>✓ отримання навичок щодо підбору готелів згідно із заданими критеріями.</li> </ul> <p><b>2. Основні питання, що розглядаються:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ принципи пошуку та бронювання готелів;</li> <li>✓ фактори, що впливають на вартість послуг розміщення;</li> <li>✓ основні уточнюючі параметри, за якими здійснюється вибір готелю.</li> </ul>   | 2            |

| 1   | 2 |
|---|---|
| <p><i>Лабораторна робота № 4. Особливості співпраці туроператорів і готелів</i></p> <p><b>1. Мета заняття:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ знайомство студентів з готельною базою туроператорів масового ринку;</li> <li>✓ отримання навичок щодо підбору готелів згідно з заданими критеріями та туроператором.</li> </ul> <p><b>2. Основні питання, що розглядаються:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ поняття «базових готелів» для туроператорів;</li> <li>✓ фактори щодо визначення щільності співпраці туроператорів масового ринку та готелів.</li> </ul>   | 2 |
| <p><i>Лабораторна робота № 5. Особливості аналізу засобів розміщення і надання про них об'єктивної інформації туристам</i></p> <p><b>1. Мета заняття:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ знайомство студентів з готельною базою туроператорів масового ринку;</li> <li>✓ отримання навичок щодо формування об'єктивної оцінки інфраструктури готелів та якості надання в них послуг.</li> </ul> <p><b>2. Основні питання, що розглядаються:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ джерела формування об'єктивної інформації про готель;</li> <li>✓ найбільш важливі параметри, за якими необхідно проводити оцінку роботи і якість інфраструктури засобів розміщення;</li> <li>✓ об'єктивність та суб'єктивність відгуків туристів.</li> </ul> | 2 |
| <p><i>Лабораторна робота № 6. Особливості пошуку та бронювання авіаквитків на регулярні авіарейси</i></p> <p><b>1. Мета заняття:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ знайомство студентів з системами бронювання авіаквитків на регулярні авіарейси;</li> <li>✓ отримання навичок щодо підбору авіаквитків згідно з поставленим завданням.</li> </ul> <p><b>2. Основні питання, що розглядаються:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ система бронювання Amadeus, принципи її роботи;</li> <li>✓ система бронювання Galileo, принципи її роботи ;</li> <li>✓ основні параметри, за якими здійснюється пошук авіаквитків.</li> </ul>   | 2 |
| <p><i>Лабораторна робота № 7. Особливості пошуку і бронювання авіаквитків на чартерні рейси та рейси бюджетних авіакомпаній</i></p> <p><b>1. Мета заняття:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ знайомство студентів з системами бронювання авіаквитків на авіарейси low-cost перевізників;</li> <li>✓ отримання навичок щодо підбору авіаквитків згідно з поставленим завданням;</li> </ul>  | 2 |

| 1   | 2 |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ отримання навичок щодо визначення розкладу чартерних авіарейсів туроператорів масового ринку.</li> <li><b>2. Основні питання, що розглядаються:</b></li> <li>✓ принципи пошуку та бронювання авіаквитків бюджетних авіакомпаній, що представлені в Україні;</li> <li>✓ поняття «чартерна програма туроператора»;</li> <li>✓ визначення розкладу чартерних авіап перевезень за найбільш масовими напрямками.</li> </ul>   |   |
| <b>ЗМ 3. ТЕХНОЛОГІЯ ПРОСУВАННЯ І ПРОДАЖУ ТУРПРОДУКТІВ</b>   |   |
| <p><i>Лабораторна робота № 8. Особливості пошуку і бронювання турів на сайтах туроператорів масового ринку</i></p> <p><b>1. Мета заняття:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ знайомство студентів з системами пошуку та бронювання турів «Само-тур» та «Мастер-WEB» («Мастер-тур»);</li> <li>✓ отримання навичок щодо підбору турів згідно з поставленим завданням;</li> <li>✓ отримання навичок щодо заповнення даних, необхідних для бронювання турів.</li> </ul> <p><b>2. Основні питання, що розглядаються:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ принципи пошуку та бронювання турів;</li> <li>✓ особливості роботи з програмним продуктом «Само-тур» та «Мастер-WEB»;</li> <li>✓ інші системи пошуку та бронювання турів, що використовуються туроператорами.</li> </ul> | 2 |

Повне виконання лабораторної роботи передбачається в чотири етапи:

1) домашня підготовка до лабораторної роботи, під час якої студент повинен виконати перші три складових, що вказані вище;

2) робота під час теоретичної частини лабораторної роботи передбачає визначення основних питань, що розглядаються під час лабораторної роботи, тезисні відповіді на них або шляхи розв'язання (пункт 4);

3) визначення методики виконання поставлених завдань та отримання результатів роботи (пункти 5 і 6);

4) домашня робота, що передбачає відповіді на питання, передбачені для самодіагностики студентів (пункт 7) та остаточне оформлення роботи згідно з вимогами. Оформлення роботи виконують рукописно, але

дозволяється додавати деякі результати роботи, які роздруковані на принтері.

1) Кожна лабораторна робота, яка повністю виконана і оформлена належним чином, оцінюється викладачем. При цьому, за кожен виконаний роботу студент отримує певну кількість балів, що зараховується при кожному проміжному модульному контролі (табл. 2.5).

Таблиця 2.5 – Розподіл балів за виконання лабораторних робіт

| Назва лабораторної роботи<br>(змістового модулю)   | Кількість балів   |   |
|--|-------------------|---|
|  | всього<br>можливо | в т.ч. за<br>виконання<br>лабораторних<br>робіт |
| <i>ЗМ 1. Особливості взаємних відносин підприємств-організаторів туризму</i>   | 10                | 10  |
| Лабораторна робота № 1. Знайомство з сайтами туроператорів   |                   | 0 – 5   |
| Лабораторна робота № 2. Вивчення структури сайтів туроператорів  |                   | 0 – 5   |
| <i>ЗМ 2. Технологія формування турпродукту</i>   | 25                | 12  |
| Лабораторна робота № 3. Особливості онлайн бронювання готелів  |                   | 0 – 2   |
| Лабораторна робота № 4. Особливості співпраці туроператорів та готелів   |                   | 0 – 2   |
| Лабораторна робота № 5. Особливості аналізу засобів розміщення і надання про них об'єктивної інформації туристам       |                   | 0 – 3   |
| Лабораторна робота № 6. Особливості пошуку та бронювання авіаквитків на регулярні авіарейси                            |                   | 0 – 2   |
| Лабораторна робота № 7. Особливості пошуку та бронювання авіаквитків на чартерні рейси та рейси бюджетних авіакомпаній |                   | 0 – 3   |
| <i>ЗМ 3. Технологія просування та продажу турпродуктів</i>   | 25                | 5   |
| Лабораторна робота № 8. Особливості пошуку та бронювання турів на сайтах туроператорів масового ринку                  |                   | 0 – 5   |

## 7. Самостійна робота студентів

Самостійна робота студентів є важливим елементом успішного засвоєння матеріалу дисципліни. Основне в цій роботі полягає в самостійній праці студентів з вітчизняною та іноземною літературою, ресурсами Інтернет, нормативними актами тощо. Самостійна робота є інструментом опанування навчального матеріалу в години, вільні від обов'язкових навчальних занять. До форм самостійної роботи віднесено:

1. Вивчення додаткової літератури.
2. Підготовка до практичних (семінарських) занять.
3. Підготовка до поточного та підсумкового контролю.

Самостійне опрацювання питань (перелік наводиться нижче).

Перелік теоретичних питань, відповіді на які мають бути знайдені під час проведення лабораторних робіт наведений нижче. *Оскільки навчання на заочній формі не передбачає проведення лабораторних робіт, наведені нижче питання мають бути опрацьовані студентами самостійно:*

1. Які основні відмінності між туроператором і турагентом згідно з Законом України «Про внесення змін та доповнень до Закону України «Про туризм»?

2. Які типи туроператорів виділяють у світовій практиці?

3. Які різновиди туроператорів спеціалізованого ринку Ви знаєте?

4. На які групи розподіляються туроператори?

5. Визначте основних туроператорів України за туристськими напрямками (Єгипет, Туреччина, Хорватія, Чорногорія, Болгарія, Туніс).

6. Як змінюються напрями діяльності туроператорів залежно від сезону?

7. Визначте українських туроператорів спеціалізованого ринку автобусних турів до Європи.

8. Які відомі міжнародні туроперейтингові бренди представлені в Україні?

9. Які типи договорів укладаються між туроператором і турагентом?
10. В чому полягає різниця між комісійною та бонусною програмою туроператорів?
11. В яких випадках нараховуються додаткові бонуси турагентам? В якій формі відбувається нарахування додаткових бонусів туроператорами турагентам?
12. Які розділи представлені на сайтах туроператорів?
13. Яким чином здійснюється пошук турів?
14. Яка інформація на сайтах туроператорів представлена з метою забезпечення просування та продажу турпродукту турагентами?
15. Які пункти обов'язкові у договорах між туроператорами та турагентами?
16. Які туроператори пропонують агентствам співпрацю на умовах франчайзингу?
17. Що включає в себе поняття «засіб розміщення»?
18. Які види засобів розміщення найбільш поширені в Україні та світі?
19. За якими параметрами класифікують готелі та аналогічні засоби розміщення?
20. Які основні параметри використовують при пошуку готелів?
21. В чому сутність обов'язкової та добровільної сертифікації закладів розміщення в Україні?
22. Яким чином сезонність впливає на завантаження номерного фонду готелів і на вартість проживання? Які заходи має здійснювати готель з метою подолання наслідків сезонності?
23. Які види договорів з готелями укладаються туроператорами?
24. Які основні умови потрібно передбачити у договорах між туроператором і готелем?
25. Яка різниця між жорсткою та м'якою квотами місць?
26. Що представляє собою готельна мережа? На яких засадах формуються готельні мережі?



27. Які відомі готельні мережі представлені на курортах Єгипту, Туреччини, Болгарії, Тунісу, Хорватії?
28. Які загальні вимоги висуваються до готелів 3\*, 4\*, 5\*?
29. В чому різниця французької та індійської системи в готельному господарстві?
30. Які основні вимоги висувають до готельних номерів?
31. Як типи харчування надаються готельними підприємствами?
32. За якими параметрами туристи оцінюють стан готельної інфраструктури та якість обслуговування?
33. Які суб'єктивні фактори впливають на думку туристів про готель, його інфраструктуру та якість обслуговування?
34. Які умовні позначення використовуються для визначення типів харчування в готелях?
35. Які умовні позначення використовуються для визначення типу розміщення, типу номерів тощо?
36. Визначте загальні принципи організації авіап перевезень.
37. Назвіть міжнародні організації, що опікуються питаннями авіап перевезень. Визначте їх основні функції та напрями діяльності.
38. Назвіть основні комп'ютерні системи бронювання. Охарактеризуйте їх. Які комп'ютерні системи бронювання набули поширення в Україні?
39. Які авіакомпанії найбільш активно представлені на ринку пасажирських авіап перевезень України?
40. Які літаки найчастіше задіяні при перевезенні пасажирів на середні та великі відстані?
41. Визначте основні аеропорти України?
42. Яким чином здійснюється виписка авіаквитка? Що таке «електронний авіаквиток»?
43. Які типи чартерів виділяють?

44. Які принципи використовують бюджетні авіакомпанії при організації польотів?

45. Які бюджетні авіакомпанії представлені в Україні? Дайте їм характеристику.

46. З якими авіакомпаніями співпрацюють українські туроператори при організації чартерних авіаперевезень туристів на масові курорти?

47. Дайте характеристику поняттю «турфірма-консолідатор»?

48. В чому полягає різниця між поняттями «ваучер» та «путівка»?

49. Що входить до турпаketу?

50. Які основні параметри необхідно визначити при проведенні он-лайн пошуку турів у пошукових системах туроператорів масового ринку?

51. Яку інформацію потрібно ввести при бронюванні турів?

52. Які основні програмні продукти використовуються при он-лайн пошуку та бронюванні турів. Дайте їм порівняльну характеристику з точки зору зручності роботи.

Таким чином, основними видами самостійної роботи, що запропонована студентам, є:

✓ обов'язкове вивчення або закріплення матеріалу, який отримано під час лекцій;

✓ опрацювання інформації з літератури, що рекомендована до вивчення;

✓ підготовка до практичних занять, роботи в групах, опитування, тестування. Перелік питань для самостійного опрацювання наданий у табл. 2;

✓ підготовка матеріалу до практичних занять у вигляді тез й доповідей;

✓ контрольна перевірка кожним студентом якості особистих знань за запитаннями для самостійного поглибленого вивчення та самоконтролю.

## **8. Індивідуальна робота (курсова робота)**

Індивідуальна навчальна робота покликана сформувати практичні навички роботи студентів зі спеціальною літературою, орієнтувати їх на інтенсивну роботу, критичне осмислення здобутих знань та поглиблене вивчення теоретичних і практичних проблем дисципліни «Технологія туристської діяльності» з метою підвищення якості професійної підготовки.

До форми індивідуальної навчальної роботи віднесено написання курсового проекту з дисципліни «Технологія туристської діяльності».

На сьогоднішній день актуальною є проблема отримання студентами практичних навичок роботи в турфірмі, особливо це стосується туроператорських компаній, лише третина туристських підприємств України отримали ліцензію саме на здійснення туроператорської діяльності. Причому переважна більшість туроператорів розташовані в м. Києві, Карпатському регіоні та АР Крим.

Запропонована робота саме спрямована на отримання елементарних навичок з розробки нового турмаршруту, складання пакету обслуговування та розрахунку його вартості, що, по суті, є роботою туроператора.

У той же час на сучасному туристському ринку спостерігається ще одна тенденція, що обумовлює актуальність роботи – це підвищення попиту на індивідуальні тури, причому потенційні туристи звичайно звертаються безпосередньо в турагентства, число яких набагато більше, ніж туроператорів, і розташовані вони значно зручніше. В такому випадку менеджер турагентства чітко повинен розуміти потреби та побажання туристів, вміти на їх основі сформувати попереднє замовлення туроператора 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. Останні два напрями на

сьогоднішній день є актуальними напрямками диверсифікації роботи турагентства. Особливо це стосується бронювання авіаквитків. При виконанні курсової роботи студент матиме можливість ознайомитися з системами бронювання авіаквитків Amadeus і Galileo та отримати навички з підбору авіаквитків згідно з запитом туристів.

Курсова робота має включати сім основних розділів, зміст, вступ, висновок, перелік використаних інформаційних джерел та додатки.

Система оцінювання якості курсової роботи та відповідності поставленим завданням передбачає проміжний та підсумковий контроль.

Проміжний контроль допомагає відстежувати результати роботи студентів протягом семестру. Проміжний контроль передбачається проводити двічі за наступними змістовими модулями курсової роботи:

ЗМ 1. Теоретичне обґрунтування перспективності створення маршруту

ЗМ 2. Формування комплексу послуг та розрахунок вартості туру

Контроль за ЗМ 1 передбачає перевірку готовності перших трьох розділів роботи, причому розподіл балів матиме наступний вигляд:

✓ Розділ 1. Характеристика країни відвідування .....0 – 10

✓ Розділ 2. Характеристика основних об'єктів туристського інтересу відповідно до тематики роботи.....0 – 10

✓ Розділ 3. Розробка нитки маршруту туру.....0 – 10

Контроль за ЗМ 2 передбачає перевірку готовності з четвертого по сьомий включно розділи роботи, розподіл балів матиме наступний вигляд:

✓ Розділ 4. Вибір підприємств – закладів розміщення.....0 – 10

✓ Розділ 5. Транспортне забезпечення маршруту.....0 – 10

✓ Розділ 6. Страхування туристів.....0 – 5

✓ Розділ 7. Складання пакету послуг, формування програми перебування та розрахунок вартості послуг.....0 – 5

Решту балів студент може отримати під час підсумкового контролю, який передбачає наступний розподіл балів:

✓ оформлення роботи.....0 – 10

- ✓ захист роботи.....0 – 20
- ✓ відповіді на запитання.....0 – 10

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.

Таким чином, загальна модульна оцінка складається з оцінки, яку студент отримує під час захисту роботи та результатів проміжного контролю. Розподіл балів за формами робіт наведено в табл. 2.6.

Таблиця 2.6 - Розподіл балів за видами контролю виконання курсової роботи

| <b>Види та засоби контролю виконання курсової роботи</b> | <b>Розподіл балів, %</b> |
|--|--------------------------|
| ЗМ 1.1. Поточний контроль                                | 30                       |
| ЗМ 1.2. Поточний контроль                                | 30                       |
| Підсумковий контроль                                     | 40                       |
| Всього за модулем 1                                      | 100 %                    |

Порядок виконання роботи, варіанти, додатки та інша інформація наведено й методичних вказівках (Тонкошкур М.В. Методичні вказівки до виконання курсової роботи з дисципліни «Технологія туристської діяльності» (для студентів 2 курсу денної та 3 курсу заочної форм навчання напряму підготовки «Туризм», спеціальності «Туризм», галузі знань 0201 «Культура») / М. В. Тонкошкур; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. Х.: ХНАМГ, 2011. – 48 с.)

## **9. Методики активізації процесу навчання**

При викладанні дисципліни «Технологія туристської діяльності» для активізації навчального процесу передбачено застосування сучасних навчальних технологій, таких, як: проблемні лекції та міні-лекції та на практичних заняттях - робота в малих групах; семінари-дискусії; кейс-метод та презентації роботи.

**Міні-лекції** передбачають викладення навчального матеріалу за короткий проміжок часу й характеризуються значною ємністю, складністю логічних побудов, образів, доказів та узагальнень. Міні-лекції проводяться, як правило, як частина заняття-дослідження.

На початку проведення міні-лекції за вказаними вище темами лектор акцентує увагу студентів на необхідності представити викладений лекційний матеріал у так званому структурно-логічному вигляді. На розгляд виносяться питання, які зафіксовані у плані лекцій, але викладаються вони стисло. Лекційне заняття, проведене у такий спосіб, пробуджує у студента активність та увагу при сприйнятті матеріалу, а також спрямовує його на використання системного підходу при відтворенні інформації, яку він одержав від викладача.

**Проблемні лекції** спрямовані на розвиток логічного мислення студентів. Коло питань теми лекції обмежується двома — трьома ключовими моментами, увага студентів концентрується на матеріалі, що не знайшов відображення в підручниках, використовується досвід закордонних навчальних закладів з роздаванням студентам під час лекцій друкованого матеріалу та виділенням головних висновків з питань, що розглядаються. При викладанні лекційного матеріалу студентам пропонуються питання для самостійного розмірковування. При цьому лектор задає запитання, що спонукають студента шукати розв'язання проблемної ситуації. Така система примушує студентів сконцентруватися і почати активно мислити в пошуках правильної відповіді.

На початку проведення проблемної лекції необхідно чітко сформулювати проблему, яку необхідно вирішити студентам. При викладанні лекційного матеріалу слід уникати прямої відповіді на поставлені запитання, а висвітлювати лекційний матеріал таким чином, щоб отриману інформацію студент міг використовувати при розв'язанні проблеми.

Проблемні лекції та міні-лекції доцільно поєднувати з такою формою активізації навчального процесу, як робота в малих групах.

**Робота в малих групах** дає змогу структурувати лекційні або практично-семінарські заняття за формою і змістом, створює можливості для участі кожного студента в роботі за темою заняття, забезпечує формування особистісних якостей та досвіду соціального спілкування.

Після висвітлення проблеми (при використанні проблемних лекцій) або стислого викладання матеріалу (при використанні міні-лекцій) студентам пропонується об'єднуватися у групи по 5 — 6 чоловік та презентувати наприкінці заняття своє бачення та сприйняття матеріалу. Розподіл форм та методів активізації навчального процесу за темами наведено у табл. 2.7.

Таблиця 2.7 – Розподіл форм та методів активізації процесу навчання за темами навчальної дисципліни

| <b>Лекції</b>   | <b>Практичне застосування навчальних технологій</b> |
|---|---|
| Лекція 1 Теоретичні засади історії туризму. Історичні передумови виникнення та розвитку туризму | Лекція з використанням мультимедійного обладнання.  |
| Лекція 4. Бонусні та комісійні програми туроператорів. Турфірми-консолідатори                   | Проблемна лекція.                                   |
| Лекція 7. Транспортні послуги в туризмі: авіатранспорт  | Лекція з використанням мультимедійного обладнання.  |

На практичних (лабораторних) заняттях використовується:

**Презентації** — виступи перед аудиторією, що використовуються для представлення певних досягнень, результатів роботи групи, звіту про виконання індивідуальних завдань, інструктажу, для демонстрації нових товарів і послуг. Однією з позитивних рис презентації та її переваг при використанні в навчальному процесі є обмін досвідом, який здобули студенти при роботі у певній малій групі.

**Семінари-дискусії** передбачають обмін думками та поглядами учасників щодо даної теми, а також розвивають мислення, допомагають формувати погляди і переконання, виробляють вміння формулювати думки й висловлювати їх, вчать оцінювати пропозиції інших людей, критично підходити до власних поглядів.

## 10. Система поточного та підсумкового контролю знань студентів

Система оцінювання знань, вмінь та навичок студентів передбачає виставлення оцінок за усіма формами проведення занять. Перевірка та оцінювання знань студентів може проводитись в наступних формах:

1. Оцінювання роботи студентів в процесі практичних (семінарських) занять.
2. Оцінювання роботи студентів в процесі лабораторних занять.
3. Оцінювання поточного контролю.
4. Оцінювання підсумкового контролю (іспит).

Розподіл балів за форми робіт наведено в таблиці 2.8.

Таблиця 2.8 - Розподіл балів за видами робіт з модулю «Технологія туристської діяльності» (денна форма навчання)

| <b>Види та засоби контролю<br/>(тестування, контрольні роботи, індивідуальні завдання тощо)</b> | <b>Розподіл балів, %</b> |
|---|--------------------------|
| <i>ЗМ 1.1. Поточний контроль</i>  | <b>10</b>                |
| в тому числі:   |                          |
| ✓ за виконання лабораторних робіт   | 10                       |
| <i>ЗМ 1.2. Поточний контроль</i>  | <b>25</b>                |
| в тому числі:   |                          |
| ✓ за роботу під час практичних занять   | 3                        |
| ✓ за виконання лабораторних робіт   | 12                       |
| ✓ тестовий контроль   | 10                       |
| <i>ЗМ 1.3. Поточний контроль</i>  | <b>25</b>                |
| в тому числі:   |                          |
| ✓ за роботу під час практичних занять   | 10                       |
| ✓ за виконання лабораторних робіт   | 5                        |
| ✓ тестовий контроль   | 10                       |
| Підсумковий контроль з МОДУЛЮ 1   |                          |
| <i>Залік (тестовий контроль)</i>  | <b>40</b>                |
| Всього за модулем 1   | <b>100</b>               |

Набрані бали з дисципліни «Технологія туристської діяльності» за шкалою ECTS конвертується в підсумкову оцінку (табл. 2.9).



Таблиця 2.9 – Шкала перерахунку оцінок результатів проміжного тестування зі змістових модулів

| Оцінка за національною шкалою | Визначення назви за шкалою ECTS  | ECTS оцінка | Кількість набраних балів |
|-------------------------------|--|-------------|--------------------------|
| 1                             | 2  | 3           | 4                        |
| <b>ВІДМІННО</b>               | <b>Відмінно</b> – відмінне виконання лише з незначними помилками                                 | <b>A</b>    | 91 – 100                 |
| <b>ДОБРЕ</b>                  | <b>Дуже добре</b> – вище середнього рівня з кількома помилками                                   | <b>B</b>    | 81 – 90                  |
|                               | <b>Добре</b> – в загальному правильна робота з певною кількістю грубих помилок                   | <b>C</b>    | 71 – 80                  |
| <b>ЗАДОВІЛЬНО</b>             | <b>Задовільно</b> – непогано, але зі значною кількістю недоліків                                 | <b>D</b>    | 61 – 70                  |
|                               | <b>Достатньо</b> – виконання задовольняє мінімальні критерії                                     | <b>E</b>    | 51 – 60                  |
| <b>НЕЗАДОВІЛЬНО</b>           | <b>Незадовільно</b> – потрібно попрацювати перед тим, як перездати тест                          | <b>FX</b>   | 26 – 50                  |
|                               | <b>Незадовільно</b> – необхідна серйозна подальша робота з повторним вивченням змістового модуля | <b>F</b>    | 0 – 25                   |

## 11. Список джерел

1. Абрамов В. В. Історія туризму: підруч./ В. В. Абрамов, М. В. Тонкошкур. – Харків: Видавництво «Форт», 2010. – 286 с.: іл.
2. Александрова А. Ю. Международный туризм / А. Ю. Александрова – М.: Аспект Пресс, 2001. – 461 с.
3. Биржаков М. Б. Введение в туризм. Издание 9-е, переработанное и дополненное / М. Б. Биржаков – СПб.: «Издательский дом Герда», 2007. – 576 с.
4. Вавилова Е. В. Основы международного туризма: Учебное пособие. / Е. В. Вавилова. — М.: Гардарики, 2005. – 160 с.
5. ГОСТ 28681.1-95 "Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование услуг".

6. ГОСТ 28681.2-95 "Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования".
7. ГОСТ 28681.3-95 "Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов".
8. Гуляев В. Г. Туристские перевозки: (документы, правила формуляры, технология). / В. Г. Гуляев. – М.: Финансы и статистика, 2003 – 368с.: ил.
9. Жарков Г. Н. Правовое обеспечение международного туризма: Учебно-практическое пособие / Г. Н. Жарков. – К.: Кондор, 2004. – 486 с.
10. Зорин И. В. Энциклопедия туризма: Справочник / И. В. Зорин, В. А. Квартальнов. – М.: Финансы и статистика, 2000. – 368 с.
11. Ильина Е. Н. Туроперейтинг: организация деятельности. Учебник. – Е. Н. Ильина. – М.: Финансы и статистика, 2005. – 480 с: ил.
12. Любіцева О. О. Методика розробки турів. Навчальний посібник. / О. О. Любіцева. – К.: Альтерпрес, 2003. – 104 с.
13. Любіцева О. О. Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти) / О. О. Любіцева – К.: Альтерпрес, 2003. – 436 с.
14. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. / И. Ю. Ляпина. – М.: ПрофОбразИздат, 2001. – 231 с.
15. Маринин М. М. Туристские формальности и безопасность в туризме. / М. М. Маринин. – М.: Финансы и статистика, 2002. – 144 с.: ил.
16. Новиков В. С. Инновации в туризме. / В. С. Новиков. – М.: ИЦ «Академия», 2007. – 208 с.
17. Організація туризму: підручник / І.М. Писаревський, С.О. Погасій, М.М. Покоłodна та ін.; за ред. І.М. Писаревського. – Х.:ХНАМГ, 2008. – 541 с.
18. Осипова О. Я. Транспортное обслуживание. Обслуживание туристов: Учебник / О. Я. Осипова. – М.: Академия, 2006. – 384 с.
19. Основы туристской деятельности: учебник / Е.Н. Ильина, Г.И. Зорина, Е.В. Мошняга и др. – М.: Советский спорт, 2004.-200 с.

20. Писаревський І. М. Матеріально-технічна база готелів: підручник / І. М. Писаревський, А. А. Рябєв. – Х.: ХНАМГ, 2009. – 276 с.

21. Писаревський І. М. Планування та організація туристських маршрутів: Підручник / І. М. Писаревський, М. В. Тонкошкур; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2011. – 304 с.

22. Сенин В. В. Организация международного туризма. / В. В. Сенин. – М.: Финансы и статистика, 2004. – 400 с.

23. Тонкошкур М. В. Методичні вказівки до виконання курсової роботи з дисципліни «Технологія туристської діяльності» (для студентів 2 курсу денної та 3 курсу заочної форм навчання напряму підготовки «Туризм», спеціальності «Туризм», галузі знань 0201 «Культура») / М. В. Тонкошкур; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. Х.: ХНАМГ, 2011. – 48 с.

24. Тонкошкур М. В. Методичні вказівки до лабораторних занять з дисципліни «Технологія туристської діяльності» (для студентів 2 курсу денної форми навчання напряму підготовки 6.020107 – «Туризм», галузі знань 0201 «Культура») / М. В. Тонкошкур; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва; Х.: ХНАМГ, 2011. – 51 с.

25. Тонкошкур М. В. Методичні вказівки до практичних занять та самостійної роботи з дисципліни «Технологія туристської діяльності» (для студентів 2 курсу денної та 3 курсу заочної форми навчання напряму підготовки «Туризм») / М.В.Тонкошкур; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва; Х.: ХНАМГ, 2011. – 35 с.

26. Тонкошкур М. В. Туристське країнознавство: Підручник / М. В. Тонкошкур, М. М. Покогодна, І. Л. Полчанінова; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2011. – 475 с.

27. Ушаков Д. С. Прикладной туроперейтингу: учебн. пособие. / Д. С. Ушаков. – М.: ИКЦ «МарТ», 2004 г. – 416 с.

28. Энциклопедия туриста / Е. И. Тамм, Ю. Н. Александров, А. Х. Абуков, и др. – М.: Большая Российская энциклопедия, 1993. – 607 с.

## НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

Програма та робоча програма навчальної дисципліни «**Технологія туристської діяльності**» для студентів для студентів 2 курсу денної та 3 курсу заочної форм навчання напряму підготовки «Туризм»

**Укладач: ТОНКОШКУР Максим Васильович**

Відповідальний за випуск *І. М. Писаревський*

Друкується в авторській редакції

Комп'ютерний набір *М. В. Тонкошкур*

Комп'ютерне верстання: *М. В. Тонкошкур*

План 2011, поз. 430 Р

---

Підп. до друку 11.01.2012 р.

Друк на ризографі

Тираж 10 пр.

Формат 60x84/16

Ум. друк. арк. 1,9

Зам. № 7869

Видавець і виготовлювач:

Харківська національна академія міського господарства,  
вул. Революції, 12, Харків, 61002

Електронна адреса: [rectorat@ksame.kharkov.ua](mailto:rectorat@ksame.kharkov.ua)

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:

ДК №4064 від 12.05.2011 р.