

**Міністерство освіти, науки, молоді та спорту України
Прикарпатський національний університет імені
Василя Стефаника
Інститут туризму**

**Методичні рекомендації
З предмету «технологія туристичної діяльності»
Для студентів другого курсу очної і заочної форми
навчання
Спеціальності «туризм» освітньо кваліфікаційний
рівень бакалавр**

2012р.

ББК 4 518.115

Л 93

Методичні вказівки до предмету «технологія туристичної діяльності» для студентів спеціальності 6.14010301 "Туризм" Інституту туризму Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника, - Івано-Франківськ, 2011.- с.

Укладач: **Оришко С.П.**, доцент кафедри туризмознавства і туристичних спеціалізацій Інституту туризму Прикарпатського національного університету ім. В.Стефаника

Рецензенти: **Калуцький І.Ф.**, професор доктор сільськогосподарських наук, кафедри туризмознавства і туристичних спеціалізацій Інституту туризму Прикарпатського національного університету ім. В.Стефаника.

Шикеринець В.В., кандидат наук з державного регулювання, доцент кафедри туризму і краєзнавства Інституту туризму Прикарпатського національного університету ім. В.Стефаника

Методичні вказівки обговорені і затверджені на засіданні кафедри туризмознавства і туристичних спеціалізацій протокол № від 7 грудня 2011 року.

Затверджено Вченою радою Інституту туризму Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника, протокол № 3 від 12 грудня 2011р.

Вступ

Вивчення даної дисципліни передбачає знання з сутності та видів туристичної діяльності, державному регулюванню туристичної діяльності. Класифікацію суб'єктів та об'єктів туристичної діяльності. Даний курс навчає розробці туристичних маршрутів відповідно до вимог їхньої розробки, специфіку діяльності туристичних агентів та тур операторів.

Туристичний процес, діяльність туристичних фірм та інших суб'єктів і об'єктів туристичного ринку потребує наукового і практичного обґрунтування напрямків розвитку на основі світової практики та конкретно наукового осмислення за-для сталого прибуткового розвитку національного туризму.

Актуальність всебічного дослідження технологічних процесів в туристичній галузі обумовлена багатогранністю та безліччю різних виробничих технологічних процесів в галузі туризму. Основна увага в дослідженнях та процесах задоволення потреб споживачів в туристичній діяльності.

Основою дослідження є діяльність закладів туристичною інфраструктури (постачальники, тур оператори, тур агенти, туристи, види туризму і туристів, технологічно-виробничі процеси туристичної галузі.)

Міністерство освіти і науки, молоді та спорту України

Прикарпатський національний університет

імені Василя Стефаника

РОБОЧА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА

навчальної дисципліни

Технології туристичної діяльності

для студентів спеціальності (-ей)

туризм

Інститут / Факультет _____ **Туризму** _____

Кафедра туризмознавства і туристичних спеціалізацій _____

Форма навчання	Курс	Семестри	Кількість годин					Форма підсумкового контролю		
			Аудиторних годин					Курсова робота	Контрольні роботи	Екзамен
			Всього	Лекції	Практичні (семінар.) заняття	Годин	Самостійна робота			
Денна	2	3	108	34	16	-	58	+	+	+
Заочна	2	3	108	10	4	-	94	+	+	+

Робоча навчальна програма складена на основі навчального плану Інституту туризму

Робоча навчальна програма складена доцентом кафедри туризмознавства і туристичних спеціалізацій Оришко С.П.

Робоча навчальна програма схвалена на засіданні кафедри (протокол № 7 від _____ 20__ р.)

Завідувач кафедри _____

СТРУКТУРА ЗАЛІКОВИХ КРЕДИТІВ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назва теми	Кількість годин, відведених на		
	лекції	практичні (семінарські), лабораторні заняття	самостійну роботу

Змістовий теоретичний модуль

Тема 1 Загальні поняття та визначення в туристичній галузі. Місце і значення туристичної	2		4
Тема 2 Нормативне та державне регулювання галузі	2	2	4
Тема 3 Технологічні процеси у сфері туристичної діяльності.	4		4
Тема 4 Технологія обслуговування клієнтів туристичного підприємства.	2	2	4

Тема 5 Тур фірма оператор та її діяльність на ринку.	2	2	4
Тема 6 Туристична фірма агент та її діяльність на ринку.	2		4

Тема 7. Взаємодія туристичного підприємства з партнерами на основі договірних відносин.	2	2	6
------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---

Тема 8 Асортиментна політика туристичних фірм.	2	2	4
Тема 9 Види турів та їх класифікація.	2		4
Тема 10 Технологічний процес формування туру.	4	2	6
Тема 11 Формування супроводжуючих документів.	4	2	6
Тема 12 Процес бронювання та резервування. Візові та митні формальності.	2	2	4
Тема 13 Життєвий цикл туру та його просування та ринок туристичної пропозиції.	4		4

Разом за _3_ семестр	34	16	58
-----------------------------	-----------	-----------	-----------

ЦІЛІ І ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ, ЇЇ МІСЦЕ У НАВЧАЛЬНОМУ ПРОЦЕСІ

Мета викладання дисципліни

Ефективний та прибутковий розвиток туристичної галузі не можливий без залучення до нього висококваліфікованих фахівців. Цей курс дасть можливість підготувати спеціалістів нового типу в туристичній галузі. Дасть можливість застосувати теоретичні та практичні знання з технологічних процесів в туристичній діяльності. Метою навчальної дисципліни є формування базових теоретичних, професійних знань та практичних навичок, необхідних для ефективної роботи туристичних підприємств. Набути знання з технологічних процесів формування асортиментної політики туристичних фірм, та організації туристичного бізнесу.

Завдання вивчення дисципліни.

У результаті вивчення дисципліни студенти повинні:

знати

Основні визначення ,форми, види та типи туризму.
Нормативно – правові форми діяльності туристичних фірм.
- мати туристичні знання з стратегії та тактики діяльності туристичної галузі;

- методику розробки туристичного продукту та асортиментної політики туристичних фірм;
- інструментарій розробки супроводжуючих документів, реалізацію туристичного продукту, складання програми перебування та визначення маршруту;
- технологічний процес оформлення візових та митних формальностей;
- специфіку діяльності видів туристичних підприємств.

вміти

Правильно прийняти та визначити стратегію діяльності туристичної фірми, нормативно забезпесити.

- визначити пріоритетні напрямки розвитку та діяльності туристичних фірм:
- організувати діяльність туристичних фірм (турагентів та операторів), визначити сегменти їх діяльності;
- розробку туристичного продукту, програми перебування, супроводжуючих документів;
- підібрати кадри в туристичної фірми та підприємств галузі туризму;
- оформлення візових та митних документів;
- бронювати та резервувати тури різних операторів.

Мета проведення лекцій.

Дати основні теоретичні знання з технологічних процесів створення , розробки та реалізації туристичного продукту. Законодавче регулювання туристичної галузі. Вивчити основну термінологію туристичної галузі. Набути нормативне забезпечення діяльності туристичної фірми. Знати класифікацію туризму по різним ознакам. Набути знання з технологій бронювання туру. Провести сегментацію туристичних підприємств. Ознайомити з типами супроводжуючих документів та процесом їх формування. Вивчити роботу з постачальниками туристичних послуг. Набути професійні навички з організації туристичної діяльності та роботи з клієнтами.

Завдання проведення лекцій.

У результаті проведення лекцій студенти повинні:

знати

- періоди розвитку туристичної галузі;
- нормативно – правові та законодавчі акти регулювання туристичної діяльності;
- що таке туристичний продукт та його особливості;
- технологічний процес складання та калькуляції

програми перебування та обслуговування;

- міжнародні, національні та регіональні туристичні ринки;
- класифікацію турів за різними ознаками;
- етапи відкриття та ліцензування туристичного бізнесу.

вміти

- застосовувати набуті знання з технологічних процесів розробки та формування туристичного продукту;
- розробляти програми перебування та обслуговування туристів;
- вміти бронювати та резервувати тури;
- розробити калькуляцію турів, та визначати сегменти і їх потреби в туристичних послугах;
- оформити візові та митні формальності;
- користуватися Законом України «Про туризм»;
- аналізувати та розпочинати діяльність туристичних фірм та підприємств;
- складати агентську угоду та оформлення супроводжуючих документів.

Мета проведення практичних (семінарських, лабораторних) занять.

Практичні заняття дають можливість студентам усі теоретичні знання які вони набули на лекційних заняттях втілити в практичних формах, практикувати та перевіряти їх. Професійне трактування Закону України «Про туризм» дає можливість ознайомлення у усіма типами договірних відносин в туристичній галузі (агентська угода, угода з постачальниками послуг, угода між тур оператором та тур агентом) , правильне трактування видів туристичних підприємств, та їх специфіку діяльності, усі технологічні процеси розробки та виготовлення туристичного продукту. Привчати студентів до активних дій при розробці турів. Проводити бесіди та вступати в дискусії по актуальним та професійним проблемам туристичної галузі.

Завдання проведення практичних (семінарських), лабораторних занять.

У результаті проведення практичних (семінарських, лабораторних) занять студенти повинні:

знати

- практичне запровадження Закону України «Про туризм», програм розвитку туристичної галузі;

- класифікацію видів туризму, різних форм організації туризму, види турів та технологічний процес розробки їх;
- специфіку діяльності фірм тури операторів та тур агентів;
- технологічні процеси організації туризму та відпочинку(розробку супроводжуючих документів, програм перебування та обслуговування, бронювання та резервування подорожі згідно вибраної тематики);
- види віз та процес їх отримання, митні формальності.

вміти

- користуватися та правильно трактувати Закон України «Про туризм», Програми розвитку туристичної галузі;
- розробити та формувати тури різної класифікації та мети перебування;
- скласти програми перебування та обслуговування згідно усіх вихідних даних та провести калькуляцію цих програм;
- розглядати конкуренцію як один із підходів до розвитку та ефективної діяльності туристичних підприємств;
- використовувати набуті знання з інформаційних технологій в туристичній галузі (база даних, бронювання).

ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ.

Теоретичний зміст дисципліни

№ ти	Перелік питань, які вивчаються на лекції	
№ ле		
Лекц 1	<p>Тема 1 Загальні поняття та визначення в туристичній галузі. Місце і значення туристичної діяльності.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Загальні поняття в галузі туризму. 2. Види та під види туризму. 3. Типи туристів. 4. Туристичні регіони. 	Література, навчальні посібники
Лекц 2	<p>Тема 2 Нормативне та державне регулювання галузі туризму.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Закон України «Про Туризм». 2. Програми розвитку туристичної галузі. 3. Законодавчі органи в галузі туризму. 4. Нормативне забезпечення туристичної галузі. 	Закон України «Про туризм»
Лекц 3,4	<p>Тема 3 Технологічні процеси у сфері туристичної діяльності.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Параметри елементів туристичної діяльності. 2. Характеристика функцій технологічного процесу. 3. Складові технологічного процесу. 4. Вплив технологічного процесу на діяльність фірми. 	Література, навчальні посібники
Лекц 5	<p>Тема 4 Технологія обслуговування клієнтів туристичного підприємства.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Параметри елементів обслуговування. 2. Функції обслуговування в турах. 3. Особливості обслуговуючого персоналу. 	Література, навчальні посібники

Лекц 6	<p>Тема 5 Тур фірма оператор та її діяльність на ринку.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Види туристичних підприємств. 2. Специфіка діяльності фірми тур оператора. 3. Функції діяльності фірми тур оператора. 	Література, навчальні посібники
Лекц 7	<p>Тема 6 Туристична фірма агент та її діяльність на ринку.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Специфіка діяльності фірми тур агента. 2. Функції роботи фірми тур агента. 3. Види туристичних агентств. 	Література, навчальні посібники
Лекц 8	<p>Тема 7. Взаємодія туристичного підприємства з партнерами на основі довірливих відносин.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Види партнерських відносин. 2. Партнер як учасник туристичного бізнесу. 3. Договір як нормативний документ спільної діяльності. 	Література, навчальні посібники
Лекц 9	<p>Тема 8 Асортиментна політика туристичних фірм. Характеристика туристичного продукту.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Туристична послуга як складова туристичного продукту. 2. Туристичний продукт та його складові. 3. Особливості туристичного продукту. 	Література, навчальні посібники
Лекц 10,11	<p>Тема 9 Види турів та їх класифікація.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Мотиваційна ознака – основа формування туристичної мети туру. 2. Організаційні засади та форми організації турів. 3. За кількістю учасників, сезонністю та терміном подорожі. 4. Класом обслуговування та набором послуг. 5. Маршрутом, засобом долаття, видом транспорту, масштабом. 	Література, навчальні посібники

№ тижня	Перелік питань, які вивчаються на лекції	
№ лекції		
Лекція 11,12	<p>Тема 10 Технологічний процес формування туру.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Складові туру та їх специфіка. 2. Вивчення потреб туристичного ринку при проектуванні туру. 3. Методика формування туру. 4. Постачальники туристичних послуг. 	
Лекція 13,14	<p>Тема 11 Формування супроводжуючих документів.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Програма перебування. 2. Програма обслуговування. 3. Інформаційний лист, пам'ятка туриста, ваучер. 4. Страхові формальності. 	
Лекція 15	<p>Тема 12 Процес бронювання та резервування. Візові та митні формальності.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Заовлення туру. 2. Резервування туру. 3. Оплата туру. 4. Отримання підтвердження. 5. Договір на туристичне обслуговування. 	
Лекція 16,17	<p>Тема 13 Життєвий цикл туру, його просування та ринок туристичної пропозиції.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Етапи життєвого циклу. 2. Ринкове середовище туристичного ринку. 3. Заходи просування туру до споживача. 4. Аналіз туристичної пропозиції. фективність засобів просування до споживача. 	

Практичний зміст дисципліни

Перелік питань, які вивчаються на практичному	Використання технічних	Самостійна робота студентів		
		зміст	год.	
Тема 1 Нормативне та державне регулювання галузі туризму.	Література, навчальні посібники	Законодавчі акти та програми.	4	O
Тема 2 Технологічні процеси у сфері туристичної діяльності. Технологія обслуговування клієнтів туристичного підприємства.	Література, навчальні посібники	Товарна класифікація тур. підприємств.	4	Ін пр по
Тема 3 Тур фірма оператор та її діяльність на ринку.	Література, навчальні посібники	Специфіка діяльності видів тур опер.	4	T
Тема 4. Взаємодія туристичного підприємства з партнерами на основі договірних відносин.	Література, навчальні посібники	Договір на партнерські відносини.	4	T
Тема 5 Асортиментна політика туристичних фірм. Характеристика туристичного продукту.	Література, навчальні посібники	Види туристичних послуг та закладів.	4	O
Тема 6 Технологічний процес формування туру.	Література, навчальні посібники	Концепції генералізації туристичного продукту.	4	K
Тема 7 Формування супроводжуючих документів.	Література, навчальні посібники	Супроводжуючі документи та їх розробка.	4	Ін об су
Тема 8 Процес бронювання та резервування. Візові та митні формальності.	Література, навчальні посібники	Бронювання компонентів обслуговування. Тур заявка.	4	O

САМОСТІЙНА НАВЧАЛЬНА РОБОТА СТУДЕНТІВ

Семе стр	Номер тижня	Зміст самостійної роботи	Обсяг (год.)	Форма контролю
3	1	Сутність і види тур.діяльності.	2	Тести
3	2	Програми розвитку тур.діяльності	2	Опитування
3	3	Базові поняття тур.діяльності, форми туризму.	4	Опитуван.
3	4	Напрямки діяльності тур. підприємств.	2	Тести
3	5	Сегменти туристичного ринку для тур операторів	4	Практ.роб
3	6	Специфіка діяльності тур агента.	4	Опитув.
3	7	Комерційні відносини між партнерами.	2	Опитув.
3	8	Тур послуга як складова тур.продукту.	4	Практ.роб.
3	9	Потреба як критерій підбору турів	4	Тести
3	10	Постачальники туристичних послуг.	2	Опитування
3	11	Нормативні критерії розробки супроводжуючих документів.	2	Опитуван.
3	12	Інформаційні технології в процесах бронювання і рез.	2	Тести
3	13	Вплив зовнішніх факторів на жит. цикл туру.	2	Практ.роб
3	14	Законодавчі акти та програми.	2	Опитув.

3	15	Товарна класифікація тур. підприємств.	4	Опитув.
3	16	Специфіка діяльності видів тур опер.	4	Практ.роб.
3	17	Договір на партнерські відносини.	2	Тести
3	18	Види туристичних послуг та закладів.	4	Опитування
3	19	Концепції генералізації туристичного продукту.	2	Опитуван.
3	20	Супроводжуючі документи та їх розробка.	2	Тести
3	21	Бронювання компонентів обслуговування. Тур заявка.	2	Практ.роб

Викладач _____

підпис
прізвище, ініціали

....." _____ " _____ 20__ р.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Семестровий контроль з дисципліни "Технологія туристичної діяльності" згідно робочого навчального плану – екзамен передбачає, що підсумкова оцінка розраховується і виставляється у стобальній шкалі як сума балів за поточний контроль знань та результатами складання всіх видів контролю (змістовних модулів).

Система перевірки та оцінювання знань студентів з курсу включає поточний, тестовий та семестровий контролю знань.

Максимальна кількість балів, яку може набрати студент з кожного виду контролю протягом семестру.

Вид контролю	Поточний контроль	Контрольна робота (тестування)	Самостійна робота	Експериментальна робота	П
Максимальна кількість балів, яку може набрати студент	20	10	20	50	у

Поточний контроль здійснюється під час проведення лекційних, практичних занять і має на меті перевірити рівень знань студентів з теоретичних та практичних питань курсу: Оцінювання проводиться в національній шкалі (відмінно - 5, добре - 4 , задовільно – 3, незадовільно – 2.)

оцінка "відмінно" - відповідає всебічному системному і глибокому знанню програмного матеріалу;

засвоєнню інформації лекційного курсу, основної та додаткової, літератури; чітке володіння понятійним апаратом, методами та інструментарієм, передбаченими програмою; виконання практичних завдань, передбачених програмою курсу;

оцінка "добре" - відповідає знанню основного програмного матеріалу; засвоєнню інформації лекційного курсу; володіння основним понятійним апаратом, методикою та інструментарієм, передбаченим програмою, допускаючи окремі незначні помилки при виконанні практичних завдань;

оцінка "задовільно" - відповідає знанню основного програмного матеріалу; засвоєнню інформації лекційного курсу; володіння деякими термінами понятійного апарату, але при цьому допускаються значні помилки при виконанні практичних завдань;

оцінка "незадовільно" - це незнання основного програмного матеріалу, володіння окремими поняттями, методами, допускаючи при їх використанні принципові помилки.

Отримані студентами оцінки виставляються у журналі обліку відвідування та успішності академічної групи.

Максимальна кількість балів, яку може отримати студент за поточний контроль, після проведення останнього у семестрі практичного заняття становить 20 балів (як середньоарифметичне значення всіх поточних оцінок протягом семестру, які отримані на практичних заняттях і збільшене у чотири рази).

При проведенні **контрольних робіт** студент повинен вміти повністю розкрити теоретичні питання, розв'язати практичні завдання, зробити відповідні висновки до них, дати правильну відповідь на тестові завдання ;

10-9 балів - ставиться тоді коли студент правильно розв'язав практичне завдання ,повністю розкрив зміст теоретичних питань та дав правильну відповідь на тестові завдання .

7-8 балів- ставиться тоді коли студент правильно розв'язав практичне завдання , дав правильну відповідь на тестові завдання , а теоретичні питання розкрив неповністю .

Дана кількість балів може бути виставлена також коли студент повністю розкрив теоретичні питання, правильно розв'язав практичне завдання, а на тестові завдання не дав правильної відповіді.

Дана оцінка може бути виставлена також, коли студент повністю розкрив теоретичні питання дав правильну відповідь на тестові завдання, а практичне завдання не розв'язав.

5-6 балів - ставиться тоді коли студент повністю розкрив теоретичні питання,а на тестові завдання та на практичне не дав правильної відповіді. Така кількість балів може бути виставлена також коли студент розв'язав задачу дав відповіді на тестові завдання , а на теоретичні питання не дав відповіді . Така кількість балів може бути виставлена також коли студент правильно виконав практичне завдання а на тестові завдання та теоретичні питання дав не повні відповіді, або не виконав практичне завдання , а на тестові завдання дав правильну відповідь і теоретичні питання розкриті неповністю.

4 і менше балів - ставиться тоді коли студент не виконав практичне завдання не дав правильної відповіді на тестові завдання та не розкрив теоретичні питання .

При оцінюванні самостійної роботи (домашніх практичних завдань) :

До кожної теми курсу передбачено перелік питань, які студенти повинні самостійно опрацювати, які

повинні бути виконані в зошиті. Оцінювання завдань, що винесені на самостійне опрацювання і виконання по кожній темі проводиться в національній шкалі (відмінно - 5, добре - 4 , задовільно – 3, незадовільно – 2.)

оцінка «відмінно» ставиться в тому випадку коли студент повністю відповів на поставлене питання по темі з наведенням прикладів практичних ситуацій, зробив відповідні висновки та розробив альтернативні заходи щодо покращення діяльності підприємства

оцінка «добре» ставиться в тому випадку коли студент повністю виконав практичне завдання, зробив висновки відносно своїх відповідей.

оцінка «задовільно» ставиться в тому випадку, коли студент виконав практичне завдання, але не зробив ніяких пояснень та обґрунтованих висновків.

оцінка «незадовільно» ставиться тоді, коли студент не зробив індивідуального практичного завдання .

Максимальна кількість балів, яку може отримати студент за виконання самостійної роботи становить 20 балів (як середньоарифметичне значення суми всіх оцінок по кожній темі, збільшене у чотири рази).

Екзаменаційна робота з дисципліни складається із п'яти питань, що носять теоретичний характер (тести відкритого та закритого типу) по основних питаннях курсу. Максимальна кількість балів за кожну правильну відповідь становить 2 бали, а загально можлива кількість балів становить 10 балів. Друга частина роботи - практична. Загальна кількість завдань практичного характеру – п'ять, за кожну правильну відповідь студент отримує - 5 бали, всього 25 балів. Індивідуальна робота з творчим завданням оцінюється в 15-ть балів – це максимальна. Максимально можлива кількість балів, яку може отримати студент становить 50 балів.

Шкала оцінювання		
університетська	національна	Шкала ЄКТС
90-100	зараховано	A
80-89		B
70-79		C
60-69		D
50-59		E
26-49	незараховано	FX
1-25		X

Програмові вимоги до складання іспиту з «технології туристичної діяльності»

1. Туристична діяльність та її властивості.
2. Суб'єкти туристичної діяльності.
3. Туристична індустрія.
4. Туристична фірма. Створення.
5. Туристична організація.
6. Види туризму та їх характеристика.
7. Типи туристів в залежності від їх активності.
8. Типи туристів в залежності від стилю життя.
9. Типи туризму та їх характеристика.
10. Туристичні регіони вузької спеціалізації.
11. Туристичні регіони широкої спеціалізації.
12. ВТО та її характеристика.
13. Історичні передумови виникнення туристичної фірми.
14. Туристична фірма .Ліквідація.
15. Структура управління туризмом.
16. Види туристичних підприємств.
17. Особливості туристичного ринку.
18. Складові туристичної індустрії та їх особливості.
19. Туристичний екскурсант.
20. Туристичний продукт.
21. Туристичний маршрут.
22. Програма перебування.
23. Відділи людських ресурсів туристичних фірм.
24. Структура взаємовідносин суб'єктів туристичної діяльності.
25. Форми взаємовідносин суб'єктів туристичної діяльності.
26. Види взаємовідносин туристичної діяльності.
27. Договірні оформлення туристичних операцій.
28. Специфіка діяльності фірми – тур оператор.

29. Основні служби тур операторів та їх служби.
30. Типи тур операторів: масового ринку.
31. Типи тур операторів: спеціалізованого ринку.
32. Типи тур операторів за місцем діяльності.
33. Функції тур операторів.
34. Організаційна структура фірм тур операторів.
35. Кадрове забезпечення фірм тур операторів.
36. Формування тур пакету послуг.
37. Укладання договорів з постачальниками послуг.
38. Тур агент як роздрібний продавець турів.
39. Посередницькі функції між тур оператором і туристом.
40. Що таке фірма тур агент?.
41. Види тур агентств та їх діяльність.
42. Функції тур агентств.
43. Завдання тур агентств та їх спеціалізація.
44. Сегменти ринку для діяльності тур агентств.
45. Робота з клієнтами (пам'ятка туристу, оформлення договору на обслуговування.)
46. Робота з клієнтами (ваучер, інформаційний лист, бронювання.)
47. Основні відмінності між тур оператором і тур агентом.
48. Організаційна структура турагенств.
49. Види турів в залежності від програми обслуговування.
50. Види турів в залежності від життєвого циклу.
51. Види турів в залежності від тематики турів.
52. Види турів в залежності від змісту маршруту.
53. Туристичні регіони.
54. Види туристичних підприємств.
54. Сутність і види тур.діяльності.
55. Програми розвитку тур.діяльності.
56. Базові поняття тур.діяльності, форми туризму.

57. Напрямки діяльності тур. підприємств.
58. Сегменти туристичного ринку для тур операторів
59. Специфіка діяльності тур агента.
60. Комерційні відносини між партнерами.
61. Тур послуга як складова тур. продукту.
62. Потреба як критерій підбору турів.
63. Постачальники туристичних послуг.
64. Нормативні критерії розробки супроводжуючих документів.
65. Інформаційні технології в процесах бронювання і резервування.
66. Вплив зовнішніх факторів на жит. цикл туру.
67. Сутність ринку туристичних послуг.
68. Туристичне підприємство та його розвиток.
69. Кадрове забезпечення діяльності фірм тур операторів та тур агентів.
70. Класи обслуговування в туризмі.
71. Пакети туристичних послуг.
72. Планування турів.
73. Основні носії інформації (каталоги, інформаційні листівки, буклети).
74. Не рекламні методи просування.
75. Ефективність реклами туристичного продукту.
76. Стратегії обслуговування.
77. Організація продажів туру.
78. Програмний туризм як основа діяльності туropolерейтингу.
79. Якість туристичного продукту.
80. Валютні формальності.
81. Паспортні формальності.

Тематика лекційного матеріалу

Тема №1

**Загальні поняття та визначення в туристичній галузі.
Місце і значення туристичної діяльності.**

План.

1. Загальні поняття в галузі туризму.
2. Види та під види туризму.
3. Типи туристів.
4. Туристичні регіони.

1. Загальні поняття в галузі туризму.

Туризм .Туристична діяльність. Трансфер.Суб'єкти туристичної діяльності Туристична індустрія.

Туристична фірма. Туристична організація. Туризм і мандрювання

2. Види туризму.

Види туризму які підлягають ліцензуванню :

- *внутрішній туризм* – мандрювання мешканців країни по цій же країні (тимчасовий виїзд громадян на території країни з місць постійного проживання для відпочинку, задоволення пізнавальних інтересів занять спортом;
- *в'їздний туризм* – мандрювання по країні особами , які не являються мешканцями цієї країни ;
- *виїзний туризм* – це мандрювання мешканців якоїсь країни в другу країну;
- *екскурсійний вид туризму* – дозвіл методичної ради.

Класифікація туризму.

За цільовою спрямованістю виділяють: курортно-оздоровчий; пізнавальний, розважальний; екологічний; діловий; спортивний; сімейний; сільський; паломницький; етнічний; науковий; екскурсійний; культурно-дозвільний;

культурно-пізнавальний; краєзнавчий; пригодницький туризм.

3. Типи туристів.

Традиційно туристів класифікують по їхнім потребам у відпочинку та виділяють їх по таким признакам:

- в залежності від їх активності;
- в залежності від стиля життя.

4. Туристичні регіони.

Туристичним регіоном може рахуватися, як любе місто світового значення так і невеликі населенні пункти ,які мають історичні будови. Туристичні регіони дуже відрізняються один від одного . Тому зроблено певну класифікацію регіонів по мотивації вибору туристів.

В залежності по мотивах розрізняють туристичні регіони широкої і вузької спеціалізації.

Література:

1. М.П. Мальська, В.В. Худо «Туристичний бізнес – теорія та практика», Центр учбової літератури, - Київ, - 2007, - 424 с;
2. О.О Любіцева «Методика розробки турів», Альтерпрес, - Київ, - 2008, -300 с;
3. П.Р. Пуцентейло «Економіка і організація туристично-готельного підприємництва», навчальний посібник, К.:ЦУЛ – 2007 – 300с;
4. Т.Г. Сокол «Основи туристичної діяльності », Грамота, Київ – 2006 – 260 с;

Тема №2.

Нормативне регулювання галузі туризму.

План.

1. Закон України «Про Туризм».
2. Програми розвитку туристичної галузі.
3. Ліцензійні органи в галузі туризму.

1. Норм активно – законодавчі основи діяльності туристичної галузі. Закон України «Про Туризм». Нова редакція. Поправки до Закону України «Про туризм».
2. Програми розвитку туристичної галузі.
Державні програми розвитку. Обласні програми розвитку туристичної галузі. Місцеві програми розвитку туристичної інфраструктури.
3. Ліцензійні органи в галузі туризму.
Види туризму які ліцензуються. Ліцензування діяльності туристичної фірми.
Процес ліцензування. Види ліцензій.
Література:

1. М.П. Мальська, В.В. Худо «Туристичний бізнес – теорія та практика», Центр учбової літератури, - Київ, - 2007, - 424 с;
2. О.О Любіцева «Методика розробки турів», Альтерпрес, - Київ, - 2008, -300 с;
3. П.Р. Пуцентейло «Економіка і організація туристично-готельного підприємництва», навчальний посібник, К,:ЦУЛ – 2007 – 300с;
4. Т.Г. Сокол «Основи туристичної діяльності », Грамота, Київ – 2006 – 260 с;

Тема № 3

Технологічні процеси у сфері туристичної діяльності.

План.

1. Комплексне забезпечення відпочинку в місцях перебування.
2. Комплексне забезпечення послугами в культурних закладах.

3. Забезпечення послугами в оздоровчих закладах.
Комплексне забезпечення відпочинку в місцях перебування.

1.Класифікація закладів розміщення.

Типи закладів розміщення. Особливості закладів розміщення. Інфраструктура закладів розміщення. Асортимент послуг в закладах розміщення. Специфіка надання послуг для різних сегментів туристів.

2. Комплексне забезпечення послугами в культурних закладах.

Різновид закладів культурного спрямування. Асортимент послуг які надаються в закладах культурного типу. Інформаційні послуги, атракційні послуги, послуги сувенірних магазинів, видовищні та подієві послуги.

3.Забезпечення послугами в оздоровчих закладах.

Заклади оздоровчого спрямування та їх різновид. Характеристика оздоровчих послуг. Вплив оздоровчих послуг на формування туру. Асортимент оздоровчих послуг в закладах розміщення, розважальних закладах, спортивних закладах.

Література:

1. М.П. Мальська, В.В. Худо «Туристичний бізнес – теорія та практика», Центр учбової літератури, - Київ, - 2007, - 424 с;
2. О.О Любіцева «Методика розробки турів», Альтерпрес, - Київ, - 2008, -300 с;
3. П.Р. Пуцентейло «Економіка і організація туристично-готельного підприємництва», навчальний посібник, К,:ЦУЛ – 2007 – 300с;
4. Т.Г. Сокол «Основи туристичної діяльності », Грамота, Київ – 2006 – 260 с;

Тема № 4

Технологія обслуговування клієнтів туристичного підприємства.

План.

1. Мотиви вибору потенційних споживачів тур фірми.
 2. Турист та офісне обслуговування.
 3. Завдання офісу по обслуговуванню туристів.
 4. Психологічні фактори спілкування.
-
1. Забезпечення туристів комфортним відпочинком, розвагами, анімаційними послугами, оздоровчими послугами, екскурсійними послугами, індивідуальними послугами під кожного студента. Шляхи задоволення потреб туристів. Особливості запропонованої подорожі. ЗМІ та специфічні особливості в діяльності тур фірми.
 2. Основні вимоги та бажання до послуг які є актуальні інформаційно в офісі туристичної фірми. (трансфер, страхівка, консульський збір, візи, заклади розміщення, умови поселення, режим харчування, умови безкоштовних послуг, екскурсійні послуги, умови вивозу валюти та багажу).
 3. Туристична подорож її вплив на ряд етапів обслуговування (в офісі, в місті збору, по маршруту, в кінцевому пункті маршруту.) Працівник фірми в ході спілкування з туристом повинен зібрати інформацію про (клас обслуговування, маршрут подорожі, потреби, фінансове забезпечення, гарантія обслуговування, джерела інформації).

4. Процес взаємодії інформації та туристів, сприйняття та розуміння. Комунікативний процес. Аспекти процесу спілкування менеджера та клієнта.

Література:

1. М.П. Мальська, В.В. Худо «Туристичний бізнес – теорія та практика», Центр учбової літератури, - Київ, - 2007, - 424 с;
2. О.О Любіцева «Методика розробки турів», Альтерпрес, - Київ, - 2008, -300 с;

Тема № 5

Тур фірма оператор та його діяльність на ринку.

План

1. Види туристичних підприємств.
2. Специфіка діяльності фірми тур оператора.
3. Функції діяльності фірми тур оператора.

1. Види туристичних підприємств (первинні, вторинні, третинні, комерційні і не комерційні). Відмінність туристичних підприємств. Визначення туристичного підприємства. Туристичні підприємства як складові туристичної інфраструктури.

2. Специфіка діяльності фірми тур оператора. Види тур операторів (тур оператор масового і спеціалізованого туристичного ринку, ініціативні та рецептивні туроператори). Фірма тур оператор це фірма яка формує туристичний товар у вигляді турів та забезпечує інформаційним блоком.

3. Функції тур оператора (база даних, робота з постачальниками, робота з агентствами, формування туру, забезпечення супроводжуючими документами, реклама турів, підбір та навчання кадрів, трансфер, організація

подорожей, забезпечення туристичними послугами усі сегменти туристичного ринку, і т.д.)

Література:

1. Горішевський П.А., Красій Р. Організація роботи туристичної фірми: туроператорська і турагентська діяльність. Підручник для вузів - Івано-Франківськ: Полум'я 2002. – 245 с.

2. А.П. Голіков. Український туризм “Талицькі контракти”, №22, травень 2004 р.

3. Агафонова Л.Г., Агафонова О.Є. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання. – К.: Знання України, 2002.

Тема №6

Туристична фірма агент та її діяльність на ринку.

План

1. Специфіка діяльності фірми тур агента.
2. Функції роботи фірми тур агента.
3. Види туристичних агентств.

1. **ТУРАГЕНТСЬКА ДІЯЛЬНІСТЬ** – посередницька діяльність з реалізації туристичного продукту туроператорів та туристичних послуг інших суб'єктів туристичної діяльності, а також посередницька діяльність щодо реалізації характерних та супутніх послуг і які в установленому порядку (юридичні особи та фізичні особи - підприємці).

2. Основне завдання турагента або турагенства :
- повне і широке висвітлення можливостей відпочинку і подорожей по всіх наявних турах, курортах, туристичних центрах;

- просування інформації про власні можливості за допомогою реклами;
- організація продажу туристичного продукту з урахуванням специфіки і особливостей туристичного ринку.

3. З погляду спеціалізації, турагентства можуть бути багатопрофільними, тобто здійснювати комплексне обслуговування різних за запитамі клієнтів, і спеціалізованими, які спеціалізуються на певних видах обслуговування (організація ділових, спортивних та інших поїздок).

Література:

1. Горішевський П. А., Красій Р. Організація роботи туристичної фірми: туроператорська і турагентська діяльність. Підручник для вузів - Івано-Франківськ: Полум'я 2002. – 245 с.
2. А.П. Голіков. Український туризм “Галицькі контракти”, №22, травень 2004 р.
3. Агафонова Л.Г., Агафонова О.Є. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання. – К.: Знання України, 2002.

Тема №7

Взаємодія туристичного підприємства з партнерами на основі договірних відносин.

План.

1. Договір як нормативний документ.
2. Види партнерських стосунків.
3. Права та обов'язки партнерів.
4. Співпраця конкурентів.

1. Нормативно – правове забезпечення договірних відносин між суб'єктами туристичної діяльності. Договір як основний документ туристичних операцій. Усі нормативно правові процеси в галузі туризму.
2. Партнерські стосунки при діяльності фірм та закладів туристичної інфраструктури. Готельні ланцюги, транснаціональні об'єднання і партнерські стосунки між суб'єктами туристичної діяльності.
3. Права і обов'язки партнерів та учасників туристичних операцій. Розділи договору про співпрацю партнерів, їх права і обов'язки.
4. Співпраця конкурентів. Види конкуренції. Конкурентне середовище, переваги конкуренції.

Література:

1. А. П. Дурович «Организация туризма», Новое знание, - Минск, 2003,- 632 с;
2. В. Ф. Кифяк «Организация туризма» Книги XXI, Чернівці, - 2003, - 300 с;
3. Г. П. Долженко «Основы туризма» Март, - Москва – Ростов-на-Дону, - 2009,- 320 с;

Тема №8

Асортиментна політика туристичних фірм.

Характеристика туристичного продукту.

План

1. Туристична послуга як складова туристичного продукту.
 2. Туристичний продукт та його складові.
 3. Особливості туристичного продукту.
-
1. Визначення туристичної послуги. Різновид туристичних послуг. Туристична послуга в структурі

- туристичного продукту. Підприємства виробники туристичних послуг.
2. Визначення туристичного продукту. Складові туристичного продукту. Виробники туристичного продукту. Елементи туристичного продукту.
 3. Особливості туристичного продукту(надійність, цілісність, ефективність,)
- Література:

1. Гостиничный и туристический бизнес: учебник. – М.: Тандем, 1998.
2. Сокол Т. Г. Організація туристичної діяльності в Україні: Навчальний посібник. - К.: «Рокор», 2001. – 200 с.
3. Е.Н. Ильина. Туроперейтинг : организация деятельности. Учебное пособие – Москва. «Финансы и статистика»,2004
4. Р.И. Сухов. Организация работы туристического агенства. Учебное пособие - Издательский центр «Март». Москва- Ростов – на – Дону. 2005

Тема №9

Види турів та їх класифікація.

План

1. Мотиваційна ознака – основа формування туристичної мети туру.
2. Організаційні засади та форми організації турів.
3. За кількістю учасників, сезонністю та терміном подорожі.
4. Класом обслуговування та набором послуг.
5. Маршрутом, засобом долання, видом транспорту, масштабом.

1. Мотиваційна ознака – основа формування туристичної мети туру. Потреба, як основна причина замовлення туру. Тематика туру в залежності від потреби туриста.
2. Форми організації турів: організаційна, неорганізаційна, самодіяльна.
3. Вплив якості та надання послуг в залежності від кількості учасників, сезонності та терміном подорожі.
4. Вплив класу обслуговування на формування туру. Класи обслуговування.Набір послуг при формуванні туру. База даних фірм тур операторів.
5. Маршрути та його складові. Протяжність та система організації маршрутів. Учасники обслуговування маршрутів. Види транспорту та туристичного перевезення. Нерегулярні перевезення.

Література:

1. А. П. Дурович «Организация туризма», Новое знание, - Минск, 2003,- 632 с;
2. В. Ф. Кифяк «Организация туризма» Книги XXI, Чернівці, - 2003, - 300 с;
3. Г. П. Долженко «Основы туризма»Март, - Москва – Ростов-на-Дону, - 2009,- 320 с;

Тема №10

Технологічний процес формування туру.

План

1. Складові туру та їх специфіка.
2. Вивчення потреб туристичного ринку при проектуванні туру.
3. Методика формування туру.
4. Постачальники туристичних послуг.

1. Тур – це первинна одиниця туристичного продукту, яка реалізується споживачу як єдине ціле, на визначений маршрут та конкретний термін. Складовими туру є туристичний пакет та комплекс послуг на маршруті, які клієнт просить включити в обов'язкову програму і сплачує за них заздалегідь.

2. Створення туристичного продукту починається з вивчення його споживчих якостей і властивостей, виявлення найбільш привабливих його сторін для іноземних туристів.

В іноземному туризмі туристичним продуктом є пакет послуг, що задовольняє споживчі запити іноземних туристів під час їхніх закордонних подорожей і які підлягають ними до оплати. Це - комплекс готельних, транспортних, екскурсійних, перекладацьких, різних побутових і комунальних, медичних, посередницьких та інших послуг.

3. Формування конкретного туристичного продукту для задоволення потреб у туристичній послугі включає в себе розробку маршрутів, турів, екскурсійних програм, надання основних, додаткових і супутніх послуг. Класифікація туристичних маршрутів наведена в лекції.

4. Постачальники послуг це усі заклади які працюють і виготовляю послуги для потреб туристичної галузі і туристів.

Література:

1. Гостиничный и туристический бизнес: учебник. – М.: Тандем, 1998.
2. Сокол Т. Г. Організація туристичної діяльності в Україні: Навчальний посібник. - К.: «Рокор», 2001. – 200 с.

3. Е.Н. Ильина. Туроперейтинг : организация деятельности. Учебное пособие – Москва. «Финансы и статистика»,2004

4. Р.И. Сухов. Организация работы туристического агентства. Учебное пособие - Издательский центр «Март». Москва- Ростов – на – Дону. 2005

Тема № 11

Формування супроводжувачих документів.

План

1. Програма перебування.
 2. Програма обслуговування.
 3. Інформаційний лист, пам'ятка туриста, ваучер.
 4. Страхові формальності.
1. **Програма перебування** – це набір запланованих послуг, розподілений по дням та годинам їх перебування. До складу програм входять такі елементи, як цільові – заходи, обумовлені метою подорожі; додаткові – заходи, які включаються до програми з метою їх урізноманітнення; супутні – час, що відводиться на сон, їжу, відпочинок, самостійну діяльність туристів; технологічні – час на очікування, доїзди.
 2. **Програма обслуговування** – це набір послуг, наданих туристами відповідно до їх потреб і тематики туру, заздалегідь оплачений і розподілений за часом проведення туру.
 3. Супроводжуючі документи в подорожіб
 - 1). Технологічної карти туристичної подорожі;
 - 2). Графіка завантаження підприємства-постачальника послуг;

- 3). Інформаційного листка до туристичної путівки;
- 4). Програми перебування туристів.
- 5) Ваучер, пам'ятка туристу.
4. Страхів формальності.

Види страхування в туризмі. Сегменту страхування в туристичній галузі. Страхів поліс та його заповнення. Ризики страхування в туризмі.

Література:

1. А. П. Дурович «Организация туризма», Новое знание, - Минск, 2003,- 632 с;
2. В. Ф. Кифяк «Организация туризма» Книги XXI, Чернівці, - 2003, - 300 с;
3. Г. П. Долженко «Основы туризма»Март, - Москва – Ростов-на-Дону, - 2009,- 320 с;

Тема №12

Процес бронювання та резервування. Візові та митні формальності.

План

1. Замовлення туру.
2. Резервування туру.
3. Оплата туру.
4. Отримання підтвердження.
5. Договір на туристичне обслуговування.

1.Глобальні комп'ютерні системи резервування AMADEUS, Galileo, Sabre, Worldspan є сьогодні засобом і місцем купівлі/продажу туристичних послуг практично всіх видів по всьому світу. Термінали цих систем охоплюють майже 500 тис. Суб'єктів світового туристичного ринку.Письмове, телефоном, через Інтернет.

2. Система «Сирена» - для резервування авіаквитків, «Система Ключ» - для замовлення місць у готелях й інші. Інший тип КСБ - програми, що обслуговують мережі туроператор - турагентства. Такі системи дозволяють агентствам бронювати готові туристичні пакети в туроператорів у режимі реального часу.
3. Система оплати туру через Інтернет по банківській карточці, через банківські рахунки та готівкою.
4. Підтримання підтвердження після розрахунків.
5. Договір на туристичне обслуговування, його складові та умови підписання.

Література:

1. Горішевський П.А., Красій Р. Організація роботи туристичної фірми: туроператорська і турагентська діяльність. Підручник для вузів - Івано-Франківськ: Полум'я 2002. – 245 с.
2. А.П. Голюков. Український туризм “Галицькі контракти”, №22, травень 2004 р.
3. Агафонова Л.Г., Агафонова О.Є. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання. – К.: Знання України, 2002.

Тема №13.

Життєвий цикл туру та його просування та ринок туристичної пропозиції.

План.

1. Етапи життєвого циклу.
2. Ринкове середовище туристичного ринку.
3. Заходи просування туру до споживача.

1. Етапи життєвого циклу туристичного продукту залежать від потреб самого туриста. Вивчення, розробки, впровадження, стабільності, спаду та підтримки.

2. Вивчення ринкового середовища туристичного ринку доведення продукту до споживача характеризує діяльність фірми для досягнення можливості зробити його більш доступним для покупця. Головним елементом при цьому є вибір оптимальних схем доставки до споживача.

3. **Схема канал розподілу тур продукту** – це шлях, по якому він рухається від виробника до споживача.

Канали розподілу можна характеризувати числом рівнів каналу. Всі способи продажі товарів та послуг, в тому числі туристичні можна звести до двох основних типових каналів продажі: прямі і непрямі. Технологія просування і стимулювання продаж тур продуктів.

Література:

1. Гостиничный и туристический бизнес: учебник. – М.: Тандем, 1998.
2. Сокол Т. Г. Організація туристичної діяльності в Україні: Навчальний посібник. - К.: «Рокор», 2001. – 200 с.
3. Е.Н. Ильина. Туроперейтинг : организация деятельности. Учебное пособие – Москва. «Финансы и статистика», 2004
4. Р.И. Сухов. Организация работы туристического агентства. Учебное пособие - Издательский центр «Март». Москва- Ростов – на – Дону. 2005.

Тематика практичних занять

Тема №1.

Нормативне регулювання галузі туризму.

План.

1. Закон України «Про Туризм».
2. Програми розвитку туристичної галузі.
3. Законодавчі органи в галузі туризму.

Література:

1. М.П. Мальська, В.В. Худо «Туристичний бізнес – теорія та практика», Центр учбової літератури, - Київ, - 2007, - 424 с;
2. О.О Любіцева «Методика розробки турів», Альтерпрес, - Київ, - 2008, -300 с;
3. П.Р. Пуцентейло «Економіка і організація туристично-готельного підприємництва», навчальний посібник, К,:ЦУЛ – 2007 – 300с;
4. Т.Г. Сокол «Основи туристичної діяльності », Грамота, Київ – 2006 – 260 с;

Тема № 2

Технологічні процеси у сфері туристичної діяльності. Технологія обслуговування клієнтів туристичного підприємства.

План.

1. Комплексне забезпечення відпочинку в місцях перебування.
2. Комплексне забезпечення послугами в культурних закладах.

3. Забезпечення послугами в оздоровчих закладах.
4. Мотиви вибору потенційних споживачів тур фірми.
5. Турист та офісне обслуговування.
6. Завдання офісу по обслуговуванню туристів.
7. Психологічні фактори спілкування.

Література:

1. М.П. Мальська, В.В. Худо «Туристичний бізнес – теорія та практика», Центр учбової літератури, - Київ, - 2007, - 424 с;
2. О.О Любіцева «Методика розробки турів», Альтерпрес, - Київ, - 2008, -300 с;
3. П.Р. Пуцентейло «Економіка і організація туристично-готельного підприємництва», навчальний посібник, К,:ЦУЛ – 2007 – 300с;
4. Т.Г. Сокол «Основи туристичної діяльності », Грамота, Київ – 2006 – 260 с;

Тема № 3

Тур фірма оператор та її діяльність на ринку.

План

1. Види туристичних підприємств.
2. Специфіка діяльності фірми тур оператора.
3. Функції діяльності фірми тур оператора.

Література:

1. Горішевський П.А., Красій Р. Організація роботи туристичної фірми: туropераторська і турагентська діяльність. Підручник для вузів - Івано-Франківськ: Полум'я 2002. – 245 с.
2. А.П. Голюков. Український туризм “Галицькі контракти”, №22, травень 2004 р.

3. Агафонова Л.Г., Агафонова О.Є. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання. – К.: Знання України, 2002.

Тема №4

Взаємодія туристичного підприємства з партнерами на основі договірних відносин.

План.

1. Договір як нормативний документ.
2. Види партнерських стосунків.
3. Права та обов'язки партнерів.
4. Співпраця конкурентів.

Література:

1. А. П. Дурович «Организация туризма», Новое знание, - Минск, 2003,- 632 с;
2. В. Ф. Кифяк «Организація туризму» Книги ХХІ, Чернівці, - 2003, - 300 с;
3. Г. П. Долженко «Основы туризма»Март, - Москва – Ростов-на-Дону, - 2009,- 320 с;

Тема №5

Асортиментна політика туристичних фірм.

Характеристика туристичного продукту.

План

1. Туристична послуга як складова туристичного продукту.
2. Туристичний продукт та його складові.
3. Особливості туристичного продукту.

Література:

1. Гостиничный и туристический бизнес: учебник. – М.: Тандем, 1998.
2. Сокол Т. Г. Організація туристичної діяльності в Україні: Навчальний посібник. - К.: «Рокор», 2001. – 200 с.
3. Е.Н. Ильина. Туроперейтинг : организация деятельности. Учебное пособие – Москва. «Финансы и статистика»,2004
4. Р.И. Сухов. Организация работы туристического агенства. Учебное пособие - Издательский центр «Март». Москва- Ростов – на – Дону. 2005

Тема №6

Технологічний процес формування туру.

План

1. Складові туру та їх специфіка.
2. Вивчення потреб туристичного ринку при проектуванні туру.
3. Методика формування туру.
4. Постачальники туристичних послуг.

Література:

1. Гостиничный и туристический бизнес: учебник. – М.: Тандем, 2006.
2. Сокол Т. Г. Організація туристичної діяльності в Україні: Навчальний посібник. - К.: «Рокор», 2001. – 200 с.
3. Е.Н. Ильина. Туроперейтинг : организация деятельности. Учебное пособие – Москва. «Финансы и статистика»,2004
4. Р.И. Сухов. Организация работы туристического агенства. Учебное пособие - Издательский центр «Март». Москва- Ростов – на – Дону. 2005

Тема № 7

Формування супроводжуючих документів.

План

1. Програма перебування.
2. Програма обслуговування.
3. Інформаційний лист, пам'ятка туриста, ваучер.
4. Страхові формальності.

Література:

1. А. П. Дурович «Организация туризма», Новое знание, - Минск, 2003,- 632 с;
2. В. Ф. Кифяк «Организація туризму» Книги XXI, Чернівці, - 2003, - 300 с;
3. Г. П. Долженко «Основы туризма»Март, - Москва – Ростов-на-Дону, - 2009,- 320 с;

Тема №8

Процес бронювання та резервування. Візові та митні формальності.

План

1. Замовлення туру.
2. Резервування туру.
3. Оплата туру.
4. Отримання підтвердження.
5. Договір на туристичне обслуговування.

Література:

1. Горішевський П.А., Красій Р. Організація роботи туристичної фірми: туроператорська і турагентська діяльність. Підручник для вузів - Івано-Франківськ: Полум'я 2002. – 245 с.
2. А.П. Голиков. Український туризм “Галицькі контракти”, №22, травень 2004 р.
3. Агафонова Л.Г., Агафонова О.Є. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання. – К.: Знання України, 2002.

Список використаної літератури:

1. Горішевський П.А., Красій Р. Організація роботи туристичної фірми: туроператорська і турагентська діяльність. Підручник для вузів - Івано-Франківськ: Полум'я 2002. – 245 с.
2. А.П. Голіков. Український туризм “Галицькі контракти”, №22, травень 2004 р.
3. Агафонова Л.Г., Агафонова О.Є. Туризм, готельний та ресторанный бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання. – К.: Знання України, 2002.
4. Гостиничный и туристический бизнес: учебник. – М.: Тандем, 1998.
5. Сокол Т. Г. Організація туристичної діяльності в Україні: Навчальний посібник. - К.: «Рокор», 2001. – 200 с.
6. Е.Н. Ильина. Туроперейтинг : организация деятельности. Учебное пособие – Москва. «Финансы и статистика»,2004
7. Р.И. Сухов. Организация работы туристического агентства. Учебное пособие - Издательский центр «Март». Москва- Ростов – на – Дону. 2005
8. А. Д. Чудновский «Менеджмент в туризме и гостинничном хозяйстве», Кнорус, Москва, - 2006, - 320с;
9. А. П. Дурович «Организация туризма», Новое знание, - Минск, 2003,- 632 с;
10. В. Ф. Кифяк «Організація туризму» Книги ХХІ, Чернівці, - 2003, - 300 с;
11. Г. П. Долженко «Основы туризма»Март, - Москва – Ростов-на-Дону, - 2009,- 320 с;

12. М.П. Мальська, В.В. Худо «Туристичний бізнес – теорія та практика», Центр учбової літератури, - Київ, - 2007, - 424 с;
13. О.О Любіцева «Методика розробки турів», Альтерпрес, - Київ, - 2008, -300 с;
14. П.Р. Пуцентейло «Економіка і організація туристично-готельного підприємництва», навчальний посібник, К,:ЦУЛ – 2007 – 300с;
15. Т.Г. Сокол «Основи туристичної діяльності », Грамота, Київ – 2006 – 260 с;

Самостійна робота

1. Сутність і види тур. діяльності.
2. Програми розвитку тур. діяльності.
3. Базові поняття тур. діяльності, форми туризму.
4. Напрямки діяльності тур. підприємств.
5. Сегменти туристичного ринку для тур операторів
6. Специфіка діяльності тур агента.
7. Комерційні відносини між партнерами.
8. Тур послуга як складова тур. продукту.
9. Потреба як критерій підбору турів.
10. Постачальники туристичних послуг.
11. Нормативні критерії розробки супроводжуючих документів.
12. Інформаційні технології в процесах бронювання і резервування.
13. Вплив зовнішніх факторів на жит. цикл туру.
14. Сутність ринку туристичних послуг.
15. Туристичне підприємство та його розвиток.
16. Кадрове забезпечення діяльності фірм тур операторів та тур агентів.
17. Класи обслуговування в туризмі.
18. Пакети туристичних послуг.
19. Планування турів.
20. Основні носії інформації (каталоги, інформаційні листівки, буклети).
21. Не рекламні методи просування.
22. Ефективність реклами туристичного продукту.
23. Стратегії обслуговування.
24. Організація продажів туру.
25. Програмний туризм як основа діяльності туроперейтингу.
26. Якість туристичного продукту.
27. Валютні формальності.
28. Паспортні формальності.

Теми курсових робіт

1. Особливості та структура діяльності на ринку туристичних послуг.
2. Історія розвитку та сучасний стан туристичного підприємства.
3. Види і діяльність фірми тур оператора.
4. Організаційна структура фірми тур агента.
5. планування та створення в сучасних умовах туристичного підприємства.
6. Планування турів та впровадження їх на туристичний ринок.
7. Розробка привабливих туристичних пропозицій.
8. Розробка та інформативний стан каталога тур оператора.
9. Туристичні виставки України та їх вплив на діяльність в туристичній галузі.
10. Туристичні формальності(паспортні, візові, митні).
- 11.Роль туризму у вихованні старшокласників.
- 12.Специфіка формування та розвиток туристичної інфраструктури.
- 13.Технологія створення туристичного продукту.
14. Конкурентна політика туристичних підприємств.
15. Етапи створення та їх вплив на привабливий конкурентноспроможній туристичний продукт.

Орієнтовна схема представлення туру

1. Назва рекламного характеру з підзаголовком роз'ясню- вального змісту.
2. Вид туризму _____ 3. Сезон _____
4. Термін подорожі _____ 5. Форма організації _____
6. Склад подорожуючих __ 7. Клас обслуговування __
8. Схема маршруту (з позначенням напрямку руху, пунктів поселення та решти елементів маршруту згідно методики).
9. Параметри маршруту (можуть бути позначені на схемі, але, щоб її унаочнити і не перевантажувати, краще їх подати в табличній формі).
10. Програма перебування (перелік ключових елементів по пунктах маршруту). Обов'язково вказати загальний бюджет часу.
11. Послуги гостинності: основні (перелік засобів розміщення, їх категорія, характеристика номерного фонду, умови харчування по пунктах маршруту) та додаткові (за вибором туристів).
12. Обрахунок вартості туру (покомпонентно).

Додаток Б

Форма № до "Технології формування завантаженості на рейсах, проведення взаєморозрахунків з перевізниками та ту регентами"

КАРТКА БРОНЮВАННЯ № _____

Заявка від _____ » _____ 200 .р.

(прізвище менеджера)

Узгоджено з _____

(прізвище та підпис)

Узгоджено з _____

(прізвище та підпис)

Напрямок перевезення клієнтів	Кількість місць		Зміни	
	Заїзду	Повернення	Дата	Підпис

Прізвища клієнтів (латинськими літерами згідно закордонного паспорту)

1.	4.	7.	10.
2.	5.	8.	11.
3.	6.	9.	12.

2. Бронювання місць за заявкою виконав (ла) _____ 200...р.
(прізвище диспетчера та підпис)

Рейс	Дата	Броня		Тайм-ліміт на:			Тариф			Замовлено місць
		Код	Вид	Депозит	Викуп	Список	Клас	База	Такси	

3 інформацією ознайомлений (а) _____ 200 .р.

(прізвище менеджера та підпис)

3. Дані про оплату авіакомпанії вартості перевезення згідно службовим замовленням

%	Тариф такси в гривнях				К-сть місць	Сплачено (виписаний МЗО)		
	Клас	База	Такси	Всього		Депозит	Враховано	Всього
Дорослі								
ІМР								
Всього								
	Місця, зняті після сплати депозиту							
	Місяця, зняті після повної оплати							

Карта передана в відділ взаєморозрахунків _____ " _____ 200...р.

(прізвище та підпис диспетчера)

Отримання підтверджую _____ " _____ 200...р.

УГОДА З КЛІЄНТОМ

Далі йде типова угода, що містить права та обов'язки сторін.

Правила бронювання послуг

На звороті:

УГОДА № _____ від _____ 200..р.

(повна назва туристичної фірми)

що має офіс за адресою _____

з однієї сторони та особа, що відправляється в подорож із переліченими нижче особами від власного імені та за їх дорученням, що в подальшому іменується "Довіритель", з іншого боку, уклали дану Угоду про наступне:

1. Предмет Угоди

Довіритель отримує, а Виконавець приймає на себе обов'язки з придбання у незалежних постачальників України та за кордоном від імені Довірителя, за його дорученням і за його кошти послуги, перелічені в ст. 2 Угоди, на умовах діючої Угоди і в відповідності з ними та сформувати за дорученням Довірителя пакет, вартість якого складається з вартості послуг незалежних постачальників та вартості послуг Виконавця, що представляє інтереси Довірителя (далі "Пакет послуг").

2. Перелік послуг.

3. Загальні умови Угоди

В повному обсязі умови взаємовідносин Довірителя та Виконавця наведені в Правилах бронювання, що є невід'ємним додатком до діючої Угоди, і являють собою опубліковані умови надання послуг Виконавцем та доступні для ознайомлення в офісах Виконавця. Правила бронювання є публічною офертою (пропозицією про заключення угоди). Діюча Угода з підписом Довірителя є акцептом (прийняттям пропозиції) вказаної публічної оферти від імені самого Довірителя та осіб, що подорожують з ним і поіменовані в даній Угоді. Довіритель, підписуючи Угоду, тим самим стверджує, що він та особи, що з ним подорожують, ознайомлені і згодні з умовами Угоди та Правилами бронювання. Сторони беруть на себе зобов'язання і несуть відповідальність у відповідності з діючою Угодою і Правилами бронювання.

Угода складена в двох екземплярах, по одному для Довірителя та Виконавця, кожен з них має рівну силу.

За Виконавця

За Довірителя

Лист бронювання

туриста, що виїжджає до _____ логотип тур.фірми

1. Прізвище (за національним паспортом) _____

Прізвище (за закордонним паспортом) _____

2. Дата відправлення _____ 3. Дата повернення _____

4. Готель _____ 5. Номер _____

6. Дівоче прізвище (для жінки) _____

7. Прізвище батька _____

8. Прізвище матері _____

9. Стать _____ 10. Дата народження _____

11. Місце народження _____

12. Сімейний стан _____

Супруг(а) _____

(дівоче прізвище, ім'я, місце народження, громадянство, дата місце реєстрація шлюбу).

Діти до 18 років (вказати якщо і не їдуть з батьками)

А) _____

Б) _____

13. Тип паспорту _____ 14. Серія та № паспорта _____

15. Дата видачі _____ 16. Ким і коли виданий _____

17. Дійсний до _____ 18. Домашня адреса _____

19. Мета поїздки: туризм, лікування, навчання, ділова.

20. Попередня поїздка в країну (або країни Шен ген угоди)

їх мета _____

21. Чи було Вам коли-небудь відмовлено в наданні візи

чому _____

22. Додаткові послуги _____

Дата заповнення листа бронювання _____

З правилами бронювання ознайомлений, з умовами Угоди згодний. _____

(підпис)

Після підписання Угоди Лист бронювання втрачає силу

**Калькуляція туру
З розрахунку на одну особу**

№ п/п	Статті витрат	2-особи в номері К-ть ночівель	1-на особа в номері К-ть ночівел	Дорослий на додатк ліжку	Дитина до 12- ти років на додат ліжку
1	Обслуговування- готель - харчування - додаткові посл.				
2	Проїзд				
3	Внутрішній трансфер				
4	Віза				
5	Вартість туру супроводжуюч				
6	Страхування				
7	Розрахунки з банком				
8	Комісійні агентам				
9	Непередбачені витрати				
10	Всього				
11	Планований прибут. турфірми %				
12	Вартість туру у грн., (у.о)				

Менеджер _____

Пам'ятка туриста

В цьому документі спочатку міститься така інформація:

1. Хто, де зустрічає групу або індивідуальних туристів, контактний телефон супроводжуючої особи.
2. потрібно точно знати назву міста, готелю, у який прямує турист;
3. що потрібно робити туристу послідовно кожен дію (аеропорт, вокзал, готель);
4. рекомендації та запобіжні заходи(аеропорт, вокзал,).
5. У готелі;
6. Де зберігати гроші, документи, паспорти, авіаквитки та цінності.
7. Поведінка дітей і дорослих у ресторані.
8. На екскурсіях.
9. На вулиці.
10. Автомобіль на прокат.
11. Якщо турист попадає в якусь халепу.
12. Корисні поради туристам в країні перебування:
 - телефони та адреса консульств куди можуть звернутися українські туристи;
 - мобільний зв'язок як додзвонитися з країни перебування в Україну;
 - де взяти візу і проходження митного контролю;
 - різниця в часі якщо є;
 - релігія і релігійні вподобання;
 - гроші де обмінювати, зразок місцевої валюти;
 - музеї, магазини, цікаві історичні об'єкти;
 - сувеніри, ресторани, чайові, пам'ятки культури, море, одяг, вода (питна, для миття).
13. Особливі рекомендації якщо є (купити питну воду, фотографувати, купатися, відвідувати цікаві місця, торгівля, шкідливі тварини або комахи, національні традиції, або звички і т. д.)

ЗМІСТ

Вступ	3 ст.
Робоча навчальна програма	4 ст.
Структура залікових кредитів	5 ст.
Цілі і завдання навчальної дисципліни	7 ст.
Зміст навчальної дисципліни	13 ст.
Самостійна навчальна робота студентів	17 ст.
Критерії оцінювання	19 ст.
Шкала оцінювання	23 ст.
Програмові вимоги до складання іспиту	24 ст.
Тематика лекційного матеріалу	27 ст.
Тематика практичних занять	43 ст.
Список використаної літератури	48 ст.
Самостійна робота	50 ст.
Теми курсових робіт	51 ст.
Додатки	52 ст.
Зміст	58 ст.

Підписано до друку 20.12.2011 р.
Папір офсетний. Ум. друк. арк. 0,9. Тираж 300 прим. Зам №23

Видавець і виготовлювач друкарня
«Фоліант» (ПП Віконська О.В.), м. Івано-Франківськ,
Вул. Старозамкова, 2, тел./факс
(0342) 50-21-65; (багатоканальний)
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи Серія ІФ №6