

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВСП «ЕКОНОМІКО-ПРАВНИЧІЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ
ЗАПОРІЗЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ»**

ЗАТВЕРДЖУЮ
Директор



Олена ГРИБАНОВА

«01» вересня 2026 року

ТЕХНОЛОГІЯ І ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

підготовки фахових молодших бакалаврів

галузі знань: ІЗ Транспорт та послуги

спеціальності: ІЗ Туризм та рекреація

освітньо-професійної програми: туристичне обслуговування

Укладач: Олена ПРИЛИПКО

Обговорено та ухвалено
на засіданні циклової комісії туризму та
фізичного виховання
Протокол № 1 від «27» серпня 2026
Голова ЦК туризму та фізичного виховання

Ольга ЛІТВІНОВА-ГОЛОВАНЬ

Ухвалено методичною радою коледжу

Протокол № 1 від «28» серпня 2026
Заступник директора з НМР

Альона ХОДАКОВСЬКА

2026 рік

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	
Кількість кредитів – 4 5 семестр - 2 6 семестр - 2	Галузь знань <u>24 Сфера обслуговування</u> <u>ІЗ Транспорт та послуги</u>	Нормативна	
Загальна кількість годин - 120	Спеціальність <u>242 - туризм та рекреація</u> <u>ІЗ - туризм та рекреація</u>	Рік підготовки: 3 - й	
		5 –й семестр	6 –й семестр
		Лекції	
Тижневих аудиторних годин для денної форми здобуття освіти – 5 семестр: 2 год. 6 семестр: 2 год.	Освітньо-професійна програма <u>туристичне обслуговування</u>	14 год.	14 год.
		Практичні, семінарські	
		14 год.	16 год.
	Освітньо-професійний ступінь: <u>фаховий молодший бакалавр</u>	Самостійна робота	
		32год.	30 год.
		Вид контролю:	
		залік	екзамен

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою викладання навчальної дисципліни «Технологія та організація туристичної діяльності» є

1) формування у майбутнього фахівця в сфері туризму глибоких знань про функціонування міжнародної та національної туристичної політики та отримання практичних навичок щодо створення й організації діяльності туристичного підприємства;

2) формування практичних навичок для забезпечення програми туристських подорожей, знання географії подорожей;

3) формування практичних навичок з технології та організації туристських подорожей; організації транспортних перевезень; методологічних засад програмного обслуговування; правил виконання туристських формальностей, забезпечення безпеки туристських подорожей, виконання претензійної роботи;

4) формування теоретичних, професійних знань і практичних навичок самостійної організації, планування та здійснення туристичної діяльності в сфері туристичної індустрії

Основними завданнями вивчення дисципліни є:

формуванні теоретичних знань:

1) розглянути історичні передумови виникнення та розвитку туристичної системи України та світу;

2) ознайомити майбутніх фахівців з вітчизняними та міжнародними нормативно-правовими актами, що регламентують діяльність на туристичному ринку;

3) узагальнити принципи та завдання діяльності міжнародних туристичних організацій;

4) визначити місце і роль туризму в національній та світовій економіці;

5) сформувати в студентів уміння аналізувати вплив законодавчого забезпечення на ефективність туристичної діяльності;

6) ознайомити студентів з державними стандартами в галузі туризму: –вивчити порядок ліцензування туристичної діяльності та сертифікації туристичних послуг, тощо.

7) розглянути історичні передумови виникнення та розвитку туристичної системи України та світу;

8) ознайомити майбутніх фахівців з вітчизняними та міжнародними нормативно-правовими актами, що регламентують діяльність на туристичному ринку;

9) узагальнити принципи та завдання діяльності міжнародних туристичних організацій;

10) визначити місце і роль туризму в національній та світовій економіці;

11) сформувати в студентів уміння аналізувати вплив законодавчого забезпечення на ефективність туристичної діяльності;

ознайомити студентів з державними стандартами в галузі туризму: –вивчити порядок ліцензування туристичної діяльності та сертифікації туристичних послуг; сформулювати зміст основних термінів у сфері туризму;

12) оволодіти знаннями щодо сучасного стану ринку перевезень туристів на авіатранспорті, класів перельоту; автобусних перевезень; системи тарифікації та пільг на послуги, технології обслуговування туристів і організації чартерних рейсів;

13) сформувати бачення системи організації туризму як сукупності взаємозалежних і взаємодоповнюючих елементів;

У формуванні практичних компетенцій:

1) набути професійні знання та навички щодо технології організації туристських подорожей: формування асортименту туристського продукту (турів), етапів планування туристських подорожей, програмного їх забезпечення; страхування в туризмі; параметрів створення турпродукту підприємства;

2) оволодіти навичками організації обслуговування клієнтів туристичного підприємства, методами обслуговування, професійними стандартами якісного обслуговування; організації туристського обслуговування організації різних видів подорожей, концепції обслуговування, різних типів туристів; вивчення прав і обов'язків туристів, умов виконання претензійної роботи в туризмі; визначення та забезпечення безпеки туристських подорожей;

3) оволодіти навичками оформлення різних видів туристських документів; організації обліку і контролю надання послуг, оформлення туристської звітності;

4) оволодіти навичками умов бронювання туристського обслуговування; оволодіти практичними навичками щодо принципів створення та виконання програм перебування туристів; умов виконання туристських формальностей (паспортно-візових, митних, валютних та медико-санітарних);

5) набути практичних навичок формування асортименту туристського продукту (турів), етапів планування туристських подорожей, програмного їх забезпечення;

У разі успішного завершення курсу здобувач освіти набуває **програмні компетентності 3 ОПП (за ОПП 2024 р.):**

Компетентності визначені стандартом фахової перед вищої освіти:

Компетентності визначені стандартом фахової передвищої освіти:

ЗК 3. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК 5. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 7. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

Компетентності визначені ВСП «Економіко-правничий фаховий коледж ЗНУ»:

ЗК9. Здатність діяти доброчесно, керуватися етичними нормами в особистій, навчальній та професійній діяльності, демонструвати нульову толерантність до корупції.

СК Компетентності визначені стандартом фахової перед вищої освіти:

СК 2. Здатність застосовувати знання теорії і практики туристичного бізнесу у професійній діяльності фахівця туристичного супроводу.

СК 4. Здатність проводити моніторинг ринку туристичних і рекреаційних послуг.

СК 5. Здатність створювати туристичний продукт, надавати туристично-рекреаційну послугу (перевезення, тимчасове розміщення, харчування; екскурсійне, рекреаційне, курортне, спортивне, розважальне та інше обслуговування).

СК 8. Здатність документально забезпечувати технологічні процеси туристично-рекреаційної діяльності та проводити їх економічні розрахунки.

СК 10. Здатність застосовувати організаційні й технологічні процеси суб'єкта туристично-рекреаційної сфери.

СК 11. Здатність реалізовувати ефективні комунікації та навички взаємодії у професійній діяльності.

Компетентності визначені ВСП «Економіко-правничий фаховий коледж ЗНУ»:

СК 14. Здатність проєктувати, організовувати та забезпечувати туристичні послуги з урахуванням потреб маломобільних груп населення, людей з інвалідністю, літніх мандрівників та сімей з дітьми.

Програмні результати навчання. Результати навчання визначені стандартом фахової передвищої освіти:

РН 3. Володіти державною та іноземною мовами у професійній діяльності.

РН 4. Розв'язувати типові спеціалізовані задачі у професійній діяльності.

РН 6. Аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал країн, регіонів щодо стану і перспектив розвитку туризму і рекреації.

РН 9. Брати участь у підготовці проєктів договорів туристичного, рекреаційного, екскурсійного, готельного обслуговування.

РН 10. Забезпечувати процес комплексного обслуговування клієнтів під час надання туристично-рекреаційних послуг та реалізації туристичного продукту.

Результати навчання визначені ВСП «Економіко-правничий фаховий коледж ЗНУ»:

РН 16. Знати і розуміти принципи академічної доброчесності та положення антикорупційного законодавства, застосовувати їх у навчальній та професійній діяльності, під час прийняття рішень відповідно до норм доброчесності;

Міждисциплінарні зв'язки. Основна дисципліна «Технологія і організація туристичного обслуговування» базується на загальному уявленні про сферу туризму, про функціонування міжнародної та національної туристичної політики у туристичній діяльності та отримання практичних навичок щодо створення і організації діяльності туристичних підприємств; інтегрує в собі знання освітніх компонентів: ОК2 «Українська мова (за професійним спрямуванням)», ОК7 «Права і свободи людини та громадянина в Україні», ОК9 «Безпека життєдіяльності фахівця з основами охорони праці», ОК18 «Основи інформатики в туристичній галузі» і забезпечує успішне засвоєння дисциплін ОК11 «Правове регулювання та підприємницьке право в Україні», ОК17 «Основи менеджменту та маркетингу в туризмі», ОК29 «Основи проєктної діяльності в туризмі».

3. Програма навчальної дисципліни

Розділ 1.

Характеристика сутності організації туризму в Україні та на міжнародному рівні

Тема 1. Туристична діяльність в Україні. Поняття туризму як сфери економічної діяльності. Сегменти сфери туристичних послуг. Транспортний комплекс України. Готельна індустрія України. Ринок екскурсійних послуг.

Сутність, мета та завдання курсу. Сучасний стан та перспективи розвитку туристичної діяльності в Україні. Особливості туристичної діяльності в Україні. Перспективи розвитку туризму в Україні. Класифікація і функції туризму. Понятійний апарат туризму. Визначення основних понять: «туризм», «турист», «туристична послуга», «туристичні ресурси», «туристична індустрія», «тур», «туристичний продукт». Місце та значення в економіці України. Туризм, як соціально-економічна система. Характеристика туристського ринку на сучасному

етапі. Сегменти сфери туристичних послуг. Готельна індустрія України. Транспортне обслуговування туристів. Поняття і сутність послуг гостинності. Система ресторанного господарства. Ринок екскурсійних послуг.

Тема 2. Функції туризму та фактори, що впливають на розвиток туризму.

Функції туризму Внутрішні та зовнішні фактори, які впливають на розвиток туризму. Поняття та класифікація внутрішніх (ендогенних) й зовнішніх (екзогенних) факторів. Їх взаємозв'язок і вплив на туристську діяльність. Особливості фактора сезонності.

Тема 3. Державне регулювання туристичної діяльності в Україні. Правові основи туристичної діяльності.

Організаційно-правове забезпечення туристичної індустрії в Україні. Стан законодавчої бази України в сфері туризму. Нормативно-правова база, що регламентує туристичну діяльність в Україні, види організаційно-правових форм діяльності туристичних підприємств Основні завдання державної політики у сфері туризму. Основи та принципи державної політики в галузі туризму. Туристський імідж регіонів. Вимоги до регіональних органів влади. Основні цілі розвитку туризму в регіоні. Чинники політики туризму.

Тема 4. Особливості ліцензування туроператорів в туристичній діяльності.

Ліцензування в туристичній діяльності Ліцензійні вимоги та умови провадження туристичної діяльності. Необхідність і цілі ліцензування. Основні визначення з ліцензування. Нормативно-правова база ліцензування. Загальні вимоги до умов ліцензування. Особливості отримання ліцензії тур оператором для здійснення туристичної діяльності в Україні. Порядок оформлення ліцензій. Процедура видачі ліцензії туристичному підприємству. Контроль за дотриманням ліцензійних умов. Анулювання ліцензії.

Тема 5. Стандартизація та сертифікація в сфері туристичної діяльності.

Стандартизація та сертифікація в сфері туристичної діяльності. Сертифікація в туризмі як важіль підвищення якості роботи туристського підприємства. Сутність сертифікації. Цілі сертифікації. Основні задачі сертифікації. Обов'язкова та добровільна сертифікація готельних послуг. Види сертифікації. Порядок і правила сертифікації туристських послуг. Сертифікат відповідності туристських послуг. Державна система сертифікації УкрСЕПРО. Стандартизація в туризмі – засіб захисту прав та інтересів туристів. Поняття про стандартизацію і стандарти. Цілі і завдання стандартизації. Об'єкт, предмет, область і рівні стандартизації. Стандарти туристичного обслуговування. Взаємозв'язок стандартизації туристських послуг та їх якості. Контроль за дотриманням стандартів у галузі туризму.

Тема 6. Міжнародне співробітництво в галузі туризму. Міжнародні акти, що регулюють туристичну діяльність. Міжнародні організації, які діють в галузі туризму

Мета й основні завдання регулювання туристської діяльності на міжнародному рівні. Міжнародні організації, які координують туристську діяльність. Організація діяльності та основні завдання Всесвітньої туристської організації (ВТО). «Хартія туризму». «Кодекс туриста». Всесвітня федерація асоціацій туристських агентств. Міжнародна асоціація з повітряних перевезень. Міжнародна готельна асоціація. Некомерційні організації сприяння туризму. Міжнародне регулювання туристичної діяльності. Роль та значення всесвітньої туристської організації (ВТО). Механізм правового регулювання міжнародного туризму. Цілі та завдання ВТО. Структура ВТО. Функції виконавчого комітету ВТО. Секретаріат ВТО. Робоча програма й оперативна діяльність ВТО. Основні міжнародні документи, що регламентують туристську діяльність. Міжнародні відносини України у сфері туризму. Безпека в галузі туризму. Страхування в туристичній діяльності

Тема 7. Туристичні формальності. Паспортні формальності. Візові формальності. Класифікація віз. Митні та валютні формальності. Санітарно-епідеміологічні формальності. Безпека в галузі туризму. Технологія страхування в туристичній діяльності.

Туристські формальності в Україні. Поняття і зміст туристських формальностей. Сутність туристських формальностей. Паспортно-візові формальності. Особливості оформлення та подання документів для отримання візи. Правила оформлення візових документів для в'їзду в Україну. Основні візові документи: віза, візова анкета, паспортний документ. Види віз. Аббревіатура видів віз. Термін дії віз залежно від її виду. Правила оформлення візових документів. Право громадян України на виїзд з України і в'їзд в Україну. Документи громадянина України на право виїзду з України і в'їзду в Україну. Порядок перетинання громадянами України державного кордону України. Порядок і правила оформлення документів для виїзду громадян України за кордон. Обмеження на виїзд з України з міркувань безпеки громадян. Особливості оформлення документів для отримання Шенгенської візи (для осіб з небіометричними паспортами та при тривалому перебуванні). Митні формальності. Валютні формальності. Характеристика ризиків у туристській діяльності. Особливості прояву ризиків туристського підприємства. Ризики туристів. Місце страхування серед методів керування ризиками в туристській діяльності. Розробка програм страхування ризиків для туристського підприємства.

Розділ 2.

Організаційні засади створення і діяльності туристського підприємства. Теорія туристичного продукту. Туристський продукт, етапи створення, просування та реалізації в умовах розвитку індустрії туризму.

Тема 8. Туристське підприємство як суб'єкт господарювання.

Основні цілі створення і функціонування туристських підприємств. Організаційно-правова форма туристського підприємства. Сутність поняття «організація», «підприємство». характеристика підприємства, мета його функціонування. Види підприємств в туризмі. Організаційна структура туристського підприємства.

Тема 9. Організаційні засади створення туристського підприємства.

Етапи створення туристського підприємства. Вибір організаційно-правової форми туристського підприємства. Обґрунтування організаційної структури керування туристським підприємством. Характеристика засновницьких документів для туристських підприємств, розробка засновницьких документів. Засновницькі збори. Державна реєстрація туристичної фірми. Організаційне оформлення туристського підприємства. Випадки і порядок ліквідації туристського підприємства.

Тема 10. Етапи створення туристичного продукту. Визначення турпродукту і туроперейтингу.

Туристичний продукт. Тур. Класифікація туристичного продукту по певних ознаках. Туристичні товари: специфічні та неспецифічні. Склад тур продукту при формування основного та додаткового набору послуг Властивості турпродукту. Єдині вимоги до турпродукту. Поняття про концепцію генералізації турпродукту та його життєвий цикл. Якість турпродукту – основа конкурентоспроможності туристського підприємства. Параметричний опис складових якості турпродукту. Принципи та інструменти керування якістю турпродукту. Основні положення концепції корпоративних туристських продуктів.

Тема 11. Проектування туристичного продукту.

Проектування програми туру. Розробка ідеї туру. Пошук та відбір партнерів і постачальників. Зміст робіт з турпроекткування. Асортимент послуг туроператорів. Диференціація пропозицій туроператора. Вибір географії подорожей та сегментація на різних туристичних ринках. Мотивація подорожей та формування пакетів послуг. Графо-аналітичні моделі програм обслуговування. Алгоритм розроблення програми обслуговування. Планування туристичних подорожей. Схеми роботи туроператора по реалізації та організації турів. Позиціонування турів та туроператорів на конкурентному ринку. Визначення портрету споживача й потреб туристів. Стадії планування туристського пакету. Договірний план та

переговори з постачальниками послуг. Узгодження плану туристичного обслуговування з постачальниками. Типова тимчасова шкала туроперейтингової програми. Принципи вибору місць прийому. Послідовність робіт по вибору постачальників послуг (контрагентів). Ухвалення рішення про місце призначення; засоби розміщення; тривалість туру.

Тема 12. Формування туристичного продукту.

Формування програми туру. Етапи формування туристичного продукту фірми. Рекомендована структура туристичного продукту для кожного з видів туристичного ринку. Програма туристичного обслуговування. Характеристика термінів: «програмне обслуговування в туризмі», «програма перебування туристів». Види програмних заходів та їх характеристика. Елементи програми туристичного обслуговування. Принципи створення та умови виконання програм перебування туристів. Умови і принципи розробки туру. Вербальна модель туру. Процес розробки. Правила розроблення програм перебування туристів. Формування «програми перебування» та «програми обслуговування» туристів. Фактори, які впливають на структуру туру та комплектацію програм перебування туристів.

Тема 13. Формування основного та додаткового набору послуг. Експериментальна перевірка туристичного продукту.

Основні і специфічні потреби туристів. Початкова диференціація туристських поїздок. Формування основного та додаткового набору послуг. Поняття послуга в індустрії гостинності. Види послуг: основні; додаткові, спеціалізовані. Специфічні особливості туристичної послуги як товару. Споживчі властивості туру. Перелік робіт по створенню туристичної пропозиції фірми. Експериментальна перевірка туру: оцінка розробленого туристського продукту і його експериментальним впровадженням його на туристичний ринок. Рекламні тури та стаді-тури (інфо-тури).

Тема 14. Етап управління збутом туристичного продукту.

Принципи організації обслуговування клієнтів. Формування збутової мережі. Ринкові канали просування туристичного продукту. Не рекламні методи просування туристичного продукту. Просування турпродукту. Реалізація турпродукту. Методи стимулювання збуту туристських послуг. Канали розподілу, їх функції та рівні. Організація туристського товарообігу і технологія партнерських відносин. Менеджмент якості. Рекламна та виставкова діяльність в процесах просування та реалізації туристичного продукту. Основні функції реклами у сфері туристського товарообігу і партнерських відносин. Правила організації і проведення заходів виставкової індустрії. Основні цілі й завдання участі туристських підприємств у виставках.

Розділ 3.

Технологія і організація роботи туристичних підприємств.

Тема 15. Поняття про технологію роботи підприємств і технологічні процеси.

Структура основного технологічного процесу туристичної діяльності. Технологічні цикли. Технологічні операції. Основні вимоги, що висуваються до суб'єктів туристичної діяльності. Виробництво, просування, реалізація і споживання туристичних послуг. Особливості створення турів і маршрутів. Класифікація маршрутів: по типах; по сезонності дії; по побудові траси; по тривалості; о виду транспорту; по способах пересування; по змісту маршруту. Складання графіку руху по маршрут. Розробка туристичного маршруту. Методика організації маршруту. Формування туру на основі складеного маршруту. Документальний супровід туру. Перелік технологічної документації, що забезпечує процеси вибору маршрутів та формування турів. Визначення програмного туризму. Програмний туризм та особливості формування пакетних турів. Види програм обслуговування: рекреаційна, курортна, пізнавальна; спортивна, освітня; ділова та ін. Принципи формування туристсько-екскурсійних програм обслуговування. Цілі програмного туризму з точки зору: туристського менеджменту; туристського маркетингу; технології обслуговування туристів, мети подорожі і типології

туристів. Особливості складання програм перебування для різних типів туристів. Технологічні документи і правила їх оформлення. Форма побудови тура: зміст програми обслуговування. Бонусні програми туроператорів.

Тема 16. Виробники та споживачі туристичних послуг. Основні вимоги до офісу й персоналу туристичного підприємства.

Організатори туризму. Характеристика існуючих туристських об'єднань в Україні. Визначення поняття – «Туристичний оператор», «Туристичний агент». Об'єднання туроператорів і турагентів. Перспективи розвитку туристських підприємств в Україні. Типологія туристів Туристський попит і туристська пропозиція, їх особливості. Класифікація груп клієнтів. Типи туристів: S, F W (W1, W1), A, B. Шкала потреб клієнтів. Класи обслуговування. Рівні обслуговування турів: «люкс», перший клас, туристський клас, економічний клас. Об'єднання туристів.

Організація маркетингової діяльності туристичного підприємства. Основні організаційні та технологічні вимоги до офісу туристського підприємства. Зовнішня реклама, логотип фірми. Обладнання офісу. Інформаційне забезпечення офісу. Інформація про режим роботи турфірми. Документи в офісі для туристів. Інформаційно-довідковий матеріал. Професійна етика та культура обслуговування клієнтів. Професійні стандарти працівників туристичної фірми.

Тема 17 Організація діяльності турагентів на ринку туристичних послуг.

Організація агентського бізнесу та головні аспекти турагентської діяльності. Загальна характеристика турагентської діяльності. Класифікація суб'єктів турагентської діяльності. Поняття туристського агентства: його функції. Головне завдання туристичного агентства. Головна ринкова функція тур агентств. Види та форми агентської роботи. Державна реєстрація тур агента. Роль турагентів на туристичному ринку. Базові елементи професійної діяльності тур агентів. Договірні стосунки в турагентській діяльності. Організація та технологія турагентської діяльності: маркетингова стратегія турагентів. Схема доставки турпродукту до споживача.

Тема 18. Організація діяльності туроператорів на ринку туристичних послуг.

Туристський оператор. Класифікація туроператорів. Види підприємств-організаторів туризму, принципи організації їх діяльності. Функції туроператорів, як суб'єктів туристичної індустрії. Характеристика основних технологічних процесів на туристичних підприємствах Поняття про технологію роботи підприємств і технологічні процеси. Технологічні аспекти формування туристичних послуг і доставки туристичного продукту до споживача. Особливості організації спеціалізованих видів туризму. Основні проблеми організації туроператорами спеціалізованих видів туризму.

Розділ 4.

Організаційно-технологічні процеси процеси виробництва, надання та споживання туристських послуг підприємства туризму.

Тема 19. Технологія споживання туристичних послуг. Організація обслуговування клієнтів туристичної фірми. Технологія після продажного обслуговування

Мотиви при виборі турів: види мотивів. Туристичні потреби. Вимоги професійного рівня згідно з професійними стандартами. вигляд обслуговуючого персоналу. Особливості телефонного етикету. Правила ведення розмови (переговорів) по телефону Фактори, які впливають на поведінку покупця. Модель поведінки покупця. Культурні характеристики покупця. Форми та стилі обслуговування клієнтів. Культура обслуговування та основні правила прийому клієнтів. Формування комунікаційних навичок менеджера з продажів туристичної фірми у спілкуванні з клієнтами. Нівелювання комунікативних бар'єрів. Формування банку даних постійних клієнтів туристичної фірми.

Основний технологічний цикл туристичного обслуговування: технологія гостинності; технологія надання туристичних послуг; технологія туристичних процедур. Обслуговуючий технологічний цикл: інформаційні технології; технологія після продажного обслуговування; технологія ведення туристичної документації. Допоміжний технологічний цикл щодо процесу споживання туристичних послуг. Технологія після продажного обслуговування. Після продажне обслуговування і його роль у забезпеченні конкурентоспроможності товару. Види сервісу в туризмі. Роль після продажного сервісу в забезпеченні конкурентоспроможності туристичного продукту.

Тема 20. Документальне забезпечення процесу створення та реалізації туристичного продукту. Технологія ведення туристичної документації. Туристичний ваучер.

Технологія розрахунку вартості туру. Методика розрахунку обсягів туристської діяльності. Розрахунок собівартості тур продукту. Калькуляція туру: вартість туристичної путівки (ваучера). Визначення ціни турпродукту і доходу від реалізації. Технологія ведення туристичної документації. Туристичні документи, що обслуговують процес організації туру. їх види. Інформаційні документи: Листи бронювання; інформаційні листи; листи-замовлення та листи-підтвердження обслуговування. Облікові документи в Україні: туристичний ваучер; картки туриста (картки обслуговування) для туристів індивідуалів; листи обслуговування (листи відміток); маршрутні ордери для груп туристів. Розрахункові: рахунки-фактури; книжки підтвердження виконання замовлень на обслуговування; акт обслуговування; ваучер. Звітні: внутрішньо фірмові; зовнішні, - форма державної статистичної звітності - звіт про туристичну діяльність за формою державного статистичного спостереження № 1-туризм (річна). Ефективність страхування в туризмі. Розробка програм страхування ризиків для туристського підприємства.

Тема 21 Організація співпраці туроператора з постачальниками туристичних послуг. Ідентифікація постачальників туристичних послуг.

Тема 21.1. Ідентифікація постачальників туристичних послуг. Організація співпраці туроператора з готельним підприємством, підприємством харчування. Організація співпраці туроператора з екскурсійними компаніями, страховими компаніями. Документи, що регламентують взаємовідносини туроператорів, турагентів і туристів. Документи по роботі з постачальниками туристичних послуг.

Ідентифікація постачальників туристичних послуг. Схеми і форми співпраці туроператора з постачальниками туристичних послуг. Договірні відносини з готельним підприємством та підприємством харчування. Угода на квоту місць з гарантією завантаження 30-80%. Угода на квоту місць без гарантії заповнення. Угода про повне придбання місць з повною оплатою. Угода про поточне бронювання. Договір з підприємством харчування. Угода на квоту місць з гарантією завантаження 30-80%. Угода на квоту місць без гарантії заповнення. Угода про повне придбання місць з повною оплатою. Угода про поточне бронювання. Договір з підприємством харчування. Взаємовідносини туристичного оператора та екскурсійної компанії. Укладання договорів між туристськими підприємствами і страховими компаніями. Ефективність страхування в туризмі.

Тема 21.2. Організація співпраці туроператора транспортними перевізниками. Технологія співпраці туроператора та іноземних meet-компаній.

Укладання угод між туристичною фірмою та транспортними установами. Нормативно-правова база міжнародного перевезення пасажирів. Варшавська конвенція «Угода з уніфікації основних правил міжнародних повітряних перевезень» (1929 р. з доповненнями 1975р.). Типова угода між туристичною фірмою та авіаційним підприємством щодо організації авіаподорожей. Права і обов'язки партнерів. Етапи розробки авіаційного маршруту. Специфіка роботи керівника туристичної групи, гід-перекладача на авіамаршруті. Особливості оформлення звітної документації. Нормативна база міжнародних залізничних перевезень. Правила здійснення перевезення туристів на міжнародних залізничних маршрутах. Відповідальність та обов'язки перевізника. Оформлення документів на перевезення пасажирів.

Нормативна база морських і річкових перевезень та круїзного плавання. Афінська «Конвенція про перевезення морем пасажирів та багажу», міжнародна «Конвенція про охорону людського життя на морі» (1974р.). Укладання угод між туристичною фірмою та транспортними установами про фрахт, обов'язки партнерів. Регламентація прав і обов'язків перевізника і туристів у ході автоперевезення. Взаємодія туристських фірм з автотранспортними підприємствами. Укладання орендних договорів (разового, сезонного, річного), права та обов'язки партнерів. Відповідальність за порушення умов договору перевізником та туристичною фірмою. Умови оренди автомобілів. Взаємовідносини ТО та екскурсійної компанії. Укладання договорів між туристськими підприємствами і страховими компаніями. Ефективність страхування в туризмі.

Технологія співпраці туроператора та іноземних meet-компаній. Технології організації виїзних турів. Особливості аутгоінга. Опосередкована (репрезентативна) організація зарубіжних турпоїздок. Відносини між вітчизняним аутгоінговим туроператором і зарубіжними постачальниками туристичних послуг. Закордонний інкамінговий туроператор - іноземні meet-компанії. Особливості розташування meet-компаній. Пакет послуг зарубіжної meet-компанії. Переваги роботи аутгоінгового оператора з зарубіжними meet-компаніями. Схеми співробітництва туроператора і іноземних meet-компаній: разові заявки та види сенс – квот. Туристичний кредит - поширена форма взаємного співробітництва між туроператорами і meet-компаніями. оформлення договору про взаємне співробітництво сторін. Оформлення відносин між туристичним оператором і meet-компанією - договір про взаємне співробітництво сторін.

Загальна характеристика договірної роботи. Характеристика договірних документів у галузі туризму. Вимоги до укладання договорів. Договори між туристом й окремими суб'єктами туристської індустрії (Договір на медичне обслуговування, договір на екскурсійне обслуговування та ін.). Класифікація партнерських угод в галузі туризму. Договірні відносини між туристськими підприємствами. Агентська угода. Договірне забезпечення та форми співпраці консолідаторів з туроператорами та турагентами. Особливості оформлення міжнародних договорів (контрактів) між туроператорами та представниками рецепціоністами (транспортним підприємством, закладами готельного господарства та ін.). Типова форма (зміст договору (угоди) про співробітництво. Особливості договору чартеру (фрахту). Робота чартерного відділу. М'який та твердий блок. Права та обов'язки сторін, обмеження та права туроператора.

Тема 22. Інформаційні технології в діяльності туристичних підприємств. Використанням інформаційних технологій в туристичній діяльності. Технологія on-line бронювання турів. Прикладні програми по формуванню та реалізації туристичного продукту.

Прикладні програми по формуванню та реалізації туристичного продукту: «Amadeus», «Gabriel», «World Span», «Sabre». Основні види автоматизованих систем бронювання та резервування в туризмі: Amadeus Air; Amadeus Car; Amadeus Hotels; Amadeus Rail; Amadeus Tours; Amadeus Cruises; Порядок бронювання через Internet. «UTIC» – українська туристична інформаційна система. Підтвердження факту купівлі-продажу та форми оплати замовлених послуг. Порядок бронювання в режимі on-line. Особливості доступу, пошуку, підбору та реалізації пакетних турів на основі агентського договору. Своєчасна та несвоєчасна ануляція туристичних послуг. Правила dead-line. Компенсація та штрафні санкції в разі несвоєчасної ануляції. Види та форми розрахунків за туробслуговування. Взаємозалік та бартерні відносини в туризмі.

4. Структура навчальної дисципліни

Назви тематичних розділів і тем	Кількість годин				
	денна форма				
	усього	у тому числі			
		л	с/п	лаб.	сам.роб. інд.завд.
1	2	3	4	5	6
5 семестр					
Розділ 1.					
Характеристика сутності організації туризму в Україні та на міжнародному рівні.					
1. Тема Туристична діяльність в Україні. Поняття туризму як сфери економічної діяльності. Сегменти сфери туристичних послуг. Транспортний комплекс України. Готельна індустрія України. Ринок екскурсійних послуг.	4	1	1	-	2
Тема 2. Класифікація туризму згідно з Законом України «Про туризм. Функції туризму та фактори, що впливають на розвиток туризму.	4	1	1	-	2
Тема 3. Державне регулювання туристичної діяльності в Україні. Правові основи туристичної діяльності.	4	1	1	-	2
Тема 4. Особливості ліцензування туроператорів в туристичній діяльності.	4	1	1	-	2
Тема 5. Стандартизація та сертифікація в сфері туристичної діяльності.	5	1	1	-	3
Тема 6. Міжнародне співробітництво в галузі туризму.	5	1	1	-	3
Тема 7. Туристичні формальності. Безпека в галузі туризму. Технологія страхування в туристичній діяльності.	4	1	1	-	2
Разом за розділом 1	30	7	7		16
Розділ 2.					
Організаційні засади створення і діяльності туристського підприємства. Теорія туристичного продукту. Туристський продукт, етапи створення, просування та реалізації в умовах розвитку індустрії туризму.					
Тема 8. Туристське підприємство як суб'єкт господарювання.	4	1	1	-	2
Тема 9. Організаційні засади створення туристського підприємства.	4	1	1	-	2
Тема 10. Етапи створення туристичного продукту. Визначення турпродукту і туроперейтингу. .	4	1	1	-	2
Тема 11. Проектування туристичного продукту	5	1	1	-	3
Тема 12. Формування туристичного	5	1	1	-	3

продукту.					
Тема 13. Формування основного та додаткового набору послуг. Експериментальна перевірка туристичного продукту.	4	1	1	-	2
Тема 14. Етап управління збутом туристичного продукту.	4	1	1	-	2
Разом за розділом 2	30	7	7		16
Разом за 5 семестр	60	14	14		32
6 семестр					
Розділ 3.					
Технологія і організація роботи туристичних підприємств.					
Тема 15. Поняття про технологію роботи підприємств і технологічні процеси.	5	1	1	-	3
Тема 16. Виробники та споживачі туристичних послуг. Основні вимоги до офісу й персоналу туристичного підприємства	6	1	1	-	4
Тема 17 Організація діяльності турагентів на ринку туристичних послуг.	8	2	2	-	4
Тема 18. Організація діяльності туроператорів на ринку туристичних послуг.	8	2	2	-	4
Разом за розділом 3	27	6	6	-	15
Розділ 4.					
Організаційно-технологічні процеси процеси виробництва, надання та споживання туристських послуг підприємства туризму.					
Тема 19. Технологія споживання туристичних послуг. Організація обслуговування клієнтів туристичної фірми. Технологія після продажного обслуговування	7	2	2	-	3
Тема 20. Документальне забезпечення процесу створення та реалізації туристичного продукту. Технологія ведення туристичної документації. Туристичний ваучер.	7	2	2	-	3
Тема 21 Організація співпраці туроператора з постачальниками туристичних послуг. Ідентифікація постачальників туристичних послуг. 21.1.Організація співпраці туроператора з готельним підприємством, підприємством харчування. Організація співпраці туроператора з екскурсійними компаніями, страховими компаніями	6	1	2	-	3

Тема 21.2. Організація співпраці туроператора транспортними перевізниками. Технологія співпраці туроператора та іноземних meet-компаній. Документи, що регламентують взаємовідносини туроператорів, турагентів і туристів. Документи по роботі з постачальниками туристичних послуг.	6	1	2	-	3
Тема 22. Інформаційні технології в діяльності туристичних підприємств. Використанням інформаційних технологій в туристичній діяльності. Технологія on-line бронювання турів. Прикладні програми по формуванню та реалізації туристичного продукту.	7	2	2		3
Разом за розділом 4	33	8	10		15
Разом за 6 семестр	60	14	16		30
Усього годин за рік	120	28	30		62

5. Теми лекційних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
Розділ 1.		
Характеристика сутності організації туризму в Україні та на міжнародному рівні.		
1	1. Тема Туристична діяльність в Україні. Поняття туризму як сфери економічної діяльності. Сегменти сфери туристичних послуг. Транспортний комплекс України. Готельна індустрія України. Ринок екскурсійних послуг..	1
2	Тема 2. Класифікація туризму згідно з Законом України «Про туризм. Функції туризму та фактори, що впливають на розвиток туризму.	1
3	Тема 3. Державне регулювання туристичної діяльності в Україні. Правові основи туристичної діяльності.	1
4	Тема 4. Особливості ліцензування туроператорів в туристичній діяльності.	1
5	Тема 5. Стандартизація та сертифікація в сфері туристичної діяльності.	1
6	Тема 6. Міжнародне співробітництво в галузі туризму.	1
7	Тема 7. Туристичні формальності. Безпека в галузі туризму. Технологія страхування в туристичній діяльності.	1
Розділ 2.		
Організаційні засади створення і діяльності туристського підприємства. Теорія туристичного продукту. Туристський продукт, етапи створення, просування та реалізації в умовах розвитку індустрії туризму.		
8	Тема 8. Туристське підприємство як суб'єкт господарювання.	1
9	Тема 9. Організаційні засади створення туристського підприємства.	1
10	Тема 10. Етапи створення туристичного продукту. Визначення турпродукту і туроперейтингу. .	1
11	Тема 11. Проектування туристичного продукту	1
12	Тема 12. Формування туристичного продукту.	1
13	Тема 13. Формування основного та додаткового набору послуг. Експериментальна перевірка туристичного продукту.	1
14	Тема 14. Етап управління збутом туристичного продукту.	1
Розділ 3.		
Технологія і організація роботи туристичних підприємств.		
15	Тема 15. Поняття про технологію роботи підприємств і технологічні процеси.	1
16	Тема 16. Виробники та споживачі туристичних послуг. Основні вимоги до офісу й персоналу туристичного підприємства	1
17	Тема 17 Організація діяльності турагентів на ринку туристичних послуг.	2
18	Тема 18. Організація діяльності туроператорів на ринку туристичних послуг.	2
Розділ 4.		
Організаційно-технологічні процеси процеси виробництва, надання та споживання туристських послуг підприємства туризму.		
19	Тема 19. Технологія споживання туристичних послуг. Організація обслуговування клієнтів туристичної фірми. Технологія після продажного обслуговування	2
20	Тема 20. Документальне забезпечення процесу створення та	2

	реалізації туристичного продукту. Технологія ведення туристичної документації. Туристичний ваучер.	
21	Тема 21 Організація співпраці туроператора з постачальниками туристичних послуг. Ідентифікація постачальників туристичних послуг. 21.1.Організація співпраці туроператора з готельним підприємством, підприємством харчування. Організація співпраці туроператора з екскурсійними компаніями, страховими компаніями	1
22	Тема 21.2. Організація співпраці туроператора транспортними перевізниками. Технологія співпраці туроператора та іноземних meet-компаній. . Документи, що регламентують взаємовідносини туроператорів, турагентів і туристів. Документи по роботі з постачальниками туристичних послуг.	1
23	Тема 22. Інформаційні технології в діяльності туристичних підприємств. Використання інформаційних технологій в туристичній діяльності. Технологія on- line бронювання турів. Прикладні програми по формуванню та реалізації туристичного продукту.	2
Разом		28

6. Теми семінарських занять (практичних)

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
Розділ 1.		
Характеристика сутності організації туризму в Україні та на міжнародному рівні.		
1	1. Тема Туристична діяльність в Україні. Поняття туризму як сфери економічної діяльності. Сегменти сфери туристичних послуг. Транспортний комплекс України. Готельна індустрія України. Ринок екскурсійних послуг.	1
2	Тема 2. Класифікація туризму згідно з Законом України «Про туризм. Функції туризму та фактори, що впливають на розвиток туризму.	1
3	Тема 3. Державне регулювання туристичної діяльності в Україні. Правові основи туристичної діяльності.	1
4	Тема 4. Особливості ліцензування туроператорів в туристичній діяльності.	1
5	Тема 5. Стандартизація та сертифікація в сфері туристичної діяльності.	1
6	Тема 6. Міжнародне співробітництво в галузі туризму.	1
7	Тема 7. Туристичні формальності. Безпека в галузі туризму. Технологія страхування в туристичній діяльності.	1
Розділ 2.		
Організаційні засади створення і діяльності туристського підприємства. Теорія туристичного продукту. Туристський продукт, етапи створення, просування та реалізації в умовах розвитку індустрії туризму.		
8	Тема 8. Туристське підприємство як суб'єкт господарювання.	1
9	Тема 9. Організаційні засади створення туристського підприємства.	1
10	Тема 10. Етапи створення туристичного продукту. Визначення турпродукту і туроперейтингу. .	1

11	Тема 11. Проектування туристичного продукту	1
12	Тема 12. Формування туристичного продукту.	1
13	Тема 13. Формування основного та додаткового набору послуг. Експериментальна перевірка туристичного продукту.	1
14	Тема 14. Етап управління збутом туристичного продукту.	1
Розділ 3.		
Технологія і організація роботи туристичних підприємств.		
15	Тема 15. Поняття про технологію роботи підприємств і технологічні процеси.	1
16	Тема 16. Виробники та споживачі туристичних послуг. Основні вимоги до офісу й персоналу туристичного підприємства	1
17	Тема 17 Організація діяльності турагентів на ринку туристичних послуг.	2
18	Тема 18. Організація діяльності туроператорів на ринку туристичних послуг.	2
Розділ 4.		
Організаційно-технологічні процеси процеси виробництва, надання та споживання туристських послуг підприємства туризму.		
19	Тема 19. Технологія споживання туристичних послуг. Організація обслуговування клієнтів туристичної фірми. Технологія після продажного обслуговування	2
20	Тема 20. Документальне забезпечення процесу створення та реалізації туристичного продукту. Технологія ведення туристичної документації. Туристичний ваучер.	2
21	Тема 21 Організація співпраці туроператора з постачальниками туристичних послуг. Ідентифікація постачальників туристичних послуг. 21.1.Організація співпраці туроператора з готельним підприємством, підприємством харчування. Організація співпраці туроператора з екскурсійними компаніями, страховими компаніями	1
22	Тема 21.2. Організація співпраці туроператора транспортними перевізниками. Технологія співпраці туроператора та іноземних meet-компаній. Документи, що регламентують взаємовідносини туроператорів, турагентів і туристів. Документи по роботі з постачальниками туристичних послуг	1
23	Тема 22. Інформаційні технології в діяльності туристичних підприємств. Використанням інформаційних технологій в туристичній діяльності. Технологія on- line бронювання турів. Прикладні програми по формуванню та реалізації туристичного продукту.	2
Разом		30

7. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
Розділ 1.		
Характеристика сутності організації туризму в Україні та на міжнародному рівні.		
1	1. Тема Туристична діяльність в Україні. Поняття туризму як сфери економічної діяльності. Сегменти сфери туристичних послуг. Транспортний комплекс України. Готельна індустрія України. Ринок екскурсійних послуг.	2
2	Тема 2. Класифікація туризму згідно з Законом України «Про туризм. Функції туризму та фактори, що впливають на розвиток туризму.	2
3	Тема 3. Державне регулювання туристичної діяльності в Україні. Правові основи туристичної діяльності.	2
4	Тема 4. Особливості ліцензування туроператорів в туристичній діяльності.	2
5	Тема 5. Стандартизація та сертифікація в сфері туристичної діяльності.	3
6	Тема 6. Міжнародне співробітництво в галузі туризму.	3
7	Тема 7. Туристичні формальності. Безпека в галузі туризму. Технологія страхування в туристичній діяльності.	2
Розділ 2.		
Організаційні засади створення і діяльності туристського підприємства. Теорія туристичного продукту. Туристський продукт, етапи створення, просування та реалізації в умовах розвитку індустрії туризму.		
8	Тема 8. Туристське підприємство як суб'єкт господарювання.	2
9	Тема 9. Організаційні засади створення туристського підприємства.	2
10	Тема 10. Етапи створення туристичного продукту. Визначення турпродукту і туроперейтингу. .	2
11	Тема 11. Проектування туристичного продукту	3
12	Тема 12. Формування туристичного продукту.	3
13	Тема 13. Формування основного та додаткового набору послуг. Експериментальна перевірка туристичного продукту.	2
14	Тема 14. Етап управління збутом туристичного продукту.	2
Розділ 3.		
Технологія і організація роботи туристичних підприємств.		
15	Тема 15. Поняття про технологію роботи підприємств і технологічні процеси.	3
16	Тема 16. Виробники та споживачі туристичних послуг. Основні вимоги до офісу й персоналу туристичного підприємства	4
17	Тема 17 Організація діяльності турагентів на ринку туристичних послуг.	4
18	Тема 18. Організація діяльності туроператорів на ринку туристичних послуг.	4
Розділ 4.		
Організаційно-технологічні процеси виробництва, надання та споживання туристських послуг підприємства туризму.		
19	Тема 19. Технологія споживання туристичних послуг. Організація обслуговування клієнтів туристичної фірми. Технологія після продажного обслуговування	3

20	Тема 20. Документальне забезпечення процесу створення та реалізації туристичного продукту. Технологія ведення туристичної документації. Туристичний ваучер.	3
21	Тема 21 Організація співпраці туроператора з постачальниками туристичних послуг. Ідентифікація постачальників туристичних послуг. 21.1.Організація співпраці туроператора з готельним підприємством, підприємством харчування. Організація співпраці туроператора з екскурсійними компаніями, страховими компаніями	3
22	Тема 21.2. Організація співпраці туроператора транспортними перевізниками. Технологія співпраці туроператора та іноземних meet-компаній. Документи, що регламентують взаємовідносини туроператорів, турагентів і туристів. Документи по роботі з постачальниками туристичних послуг	3
23	Тема 22. Інформаційні технології в діяльності туристичних підприємств. Використання інформаційних технологій в туристичній діяльності. Технологія on- line бронювання турів. Прикладні програми по формуванню та реалізації туристичного продукту.	3
Разом		62

Індивідуальне завдання

Використовуючи знання та вміння, отримані на лекціях і практичних заняттях, а також результати самостійного вивчення літературних джерел, студент повинен виконати індивідуальне завдання. Індивідуальне завдання освітнього компоненту «Технологія та організація туристичного обслуговування і» складається із 30 варіантів тем.

Кожну з обраних тем рекомендується розкривати через три складники:

1. Теоретичний (Організаційний): нормативно-правова база, міжнародні чи національні стандарти, опис суб'єктів ринку.
2. Технологічний: покрокова розробка туру (калькуляція, взаємодія з контрагентами, бронювання через CRM, маркетинг).
3. Практичний кейс: аналіз конкретної компанії (наприклад, українського туроператора або міжнародного стартапу), який уже успішно впроваджує цю технологію.

Теми, які пропонуються для розкриття у ІНДЗ відображають трансформації туристичної індустрії станом на 2026 рік.

Наразі український туризм продовжує адаптуватися до умов воєнного стану та планує повоєнне відновлення, тоді як світовий ринок фокусується на цифровізації, індивідуалізації досвіду та доланні овертуризму.

Теми, запропоновані здобувачам освіти до виконання розподілені у відповідні блоки: 7 блоків, 30 тем.

Блок 1: Особливості туризму в Україні

Ці теми зосереджені на гнучкості бізнесу, безпеці, інклюзивності та державній прозорості ринку.

1. Технологія організації «тихих подорожей» (Quiet Travel): розробка відновлювальних і ментальних екомаршрутів для зниження когнітивного навантаження цивільних та військових.

2. Організація інклюзивного та безбар'єрного туризму: технологічні рішення для адаптації засобів розміщення, трансферів та екскурсійних маршрутів під потреби ветеранів та маломобільних груп.

3. Державне регулювання та цифровізація ринку: оптимізація бізнес-процесів туроператорів в умовах запуску Єдиного туристичного реєстру (ЄТР).

4. Організація безпеки в дитячому та молодіжному туризмі: технологічні алгоритми формування безпечного логістичного ланцюга під час воєнного стану.

5. Проєктування та логістика авторських турів: специфіка формування тематичних мікрогруп (фітнес-тури, ретрити, арт-подорожі) замість масового пакетного туризму.

6. Повоєнне відновлення деокупованих територій: технологія створення регіональних центрів туристичного відродження (на прикладі бальнеологічних чи культурних локацій).

7. Специфіка внутрішнього гастрономічного туризму: розробка локальних кавових та фуд-маршрутів для підтримки крафтових виробників у регіонах. Блок 2: Актуальні теми для світового туризму

Блок 2: Актуальні теми для світового туризму

Ці теми охоплюють глобальні тренди автоматизації, зміни сповіцької поведінки та екологічну відповідальність.

8. Технології Штучного Інтелекту в туропереїтингу: використання ІІІ та Big Data для предиктивного планування індивідуальних маршрутів та динамічного ціноутворення.

9. Управління овертуризмом (Overtourism Management): технології та інструменти демаркетингу, перенаправлення туристичних потоків у менш популярні дестинації (Hidden Gems).

10. Організація «цифрового детоксу» (Digital Detox): технологічні та концептуальні аспекти створення велнес-турів із повним відключенням від мережі (досвід країн Азії та Скандинавії).

11. Технологія та логістика довгих перебувань (Long-stay Tourism): організація інфраструктури та сервісів для «цифрових кочівників» (Digital Nomads) та подовжених відпусток.

12. Трансформація критеріїв вибору туристичного продукту: аналіз переходу від оцінки «вартість–зірковість» до критеріїв «ексклюзивність досвіду–відсутність натовпу».

13. Впровадження VR та AR технологій у музейний та екскурсійний менеджмент: створення віртуальних екскурсійних продуктів як інструменту залучення реальних відвідувачів.

14. Зелена логістика та сталий туризм (Sustainable Tourism): технологічні стандарти мінімізації вуглецевого сліду в готельних ланцюгах та пасажирських перевезеннях.

Блок 3: Безпека та швидке реагування (Діджитал-інструменти захисту)

15. Технологія інтеграції цифрових систем безпеки у процес обслуговування внутрішніх туристів. Фокус: Використання застосунків (на кшталт «Повітряна тривога», ДСНС), інтерактивних мап укриттів та сервісів оперативного сповіщення в роботі туроператорів та гідів.

16. Діджиталізація транспортної логістики внутрішнього туризму в умовах форс-мажорів. Фокус: Автоматизація перенесення турів, оперативне перебронювання квитків через цифрові сервіси Укрзалізниці чи автобусних перевізників, GPS-моніторинг туристичного транспорту в реальному часі.

Блок 3: Нові формати турпродукту та віртуалізація

17. Організація «тихих подорожей» (Quiet Travel) та психологічного відновлення за допомогою CRM-систем. Фокус: Автоматизація підбору та калькуляції індивідуальних велнес-маршрутів (Карпати, Шацькі озера) без масового скупчення людей за допомогою клієнтських баз даних.

18. Іммерсивні технології (VR/AR) як інструмент збереження та промоції культурної спадщини України. Фокус: Створення віртуальних 3D-турів зруйнованими чи недоступними через безпекові загрози пам'ятками архітектури та музеями Сходу й Півдня України.

19. Тема 5: Цифрові технології організації крафтового та гастрономічного туризму в безпечних регіонах. Фокус: Створення інтерактивних гастро-мап, QR-гідів для локальних сироварень, виноробок чи екоферм з можливістю безконтактного бронювання та оплати екскурсій.

Блок 4: Автоматизація бізнес-процесів туроператорів та готелів

20. Впровадження безконтактних технологій (Contactless Hospitality) у засобах розміщення України. Фокус: Технологія self-check-in (самостійне заселення через термінали чи смартфони), цифрові ключі, чат-боти для замовлення послуг у номерах у готелях безпечних регіонів.

21. Оптимізація роботи вітчизняних туроператорів в умовах запуску Єдиного туристичного реєстру (ЄТР). Фокус: Перехід турбізнесу на повністю електронний документообіг (ЕЦП, Вчасно, Дія) та інтеграція внутрішніх баз даних із державними реєстрами.

Блок 5: Волонтерський туризм та повоєнне відновлення

22. Технологія організації волонтерських турів із відновлення культурної спадщини та інфраструктури громад. Фокус: Розробка турів спільно з громадськими організаціями (на кшталт БУР — Будуємо Україну Разом або Repair Together), де логістику, проживання та безпеку забезпечує турфірма, а туристи виконують відбудовчі чи гуманітарні місії.

23. Екологічний волонтерський туризм у заповідних зонах та національних парках України. Фокус: Організація турів до безпечних нацпарків (Подільські Товтри, Шацькі озера, Синевир) з метою очищення територій, висаджування лісів чи облаштування екологічних стежок із залученням цифрових мап та трекерів.

24. Організація мілітарі-волонтерських та благодійних турів (Charity Travel). Фокус: Специфіка організації поїздок, де частина вартості туру або безпосередня праця туриста спрямовані на підтримку локальних ветеранських хабів чи відновлення шелтерів у громадах.

Блок 6: Розвиток регіонального туризму та взаємодія з ОТГ

25. Модель державно-приватного партнерства: туроператор – територіальна громада. Фокус: Технологія створення спільного турпродукту, де ОТГ надає автентичні локації та крафтових виробників, а туроператор забезпечує маркетинг, діджитал-просування (через соцмережі та таргетинг) і потік клієнтів.

26. Технологія розробки мережевих туристичних маршрутів між громадами (кластерний підхід). Фокус: Створення міжрегіональних діджитал-машрутів (наприклад, об'єднання кількох громад навколо однієї теми: «Шлях ремесел», «Подільські замки», «Козацькі січі») з єдиним квитком та QR-навігацією.

27. Цифровізація туристичного потенціалу депресивних та сільських регіонів України. Фокус: Створення геоінформаційних систем (ГІС) для громад, розробка інтерактивних мап та чат-ботів для самостійних мандрівників з метою залучення коштів у сільські бюджети.

Блок 7: Розвиток міжнародного співробітництва в туристичній сфері України станом

28. Інтеграція України до цифрової екосистеми європейського туризму (на шляху до ЄС). Фокус: Синхронізація українських туристичних стандартів із вимогами Європейського Союзу, цифрова взаємодія та спільне просування маршрутів.

29. Технологія організації транскордонних туристичних кластерів (Україна – Польща / Румунія / Словаччина). Фокус: Створення спільних туристичних продуктів у прикордонних регіонах,

30. Міжнародний благодійний та діаспорний туризм (Solidarity Tourism) як інструмент підтримки України. Фокус: Організація турів для представників української діаспори (США, Канада, Велика Британія) та іноземних громадян, які прагнуть підтримати українську культуру, бізнес та відбудову (так званий туризм солідарності).

Неформальна /інформальна освіта

Інформальна/Неформальна освіта (самоосвіта) допоможе здобувачам освіти покращити особистий саморозвиток, здобути нові знання та набути практичних навичок з дисципліни «Технологія і організація туристичного обслуговування». Програмою передбачена можливість реалізувати власну індивідуальну освітню траєкторію і отримати програмні результати працюючи шляхом виконання як запропонованих різнорівневих завдань так і проходячи навчання на інших освітніх платформах. Для цього ви здійснюєте такі кроки:

1. Обираєте запропоновану платформу.
2. Успішно проходите навчання та отримуєте сертифікат
3. Завантажуєте сертифікат
4. Пишете заяву та завантажуєте її
5. Заповнюєте декларацію та очікуєте на розгляд комісії про рішення зарахувати вам 20 балів з курсу.

Якщо здобувачі освіти пройшли самостійно навчання на платформі онлайн навчання який відповідає тематиці модуля освітнього компонента та формуванню відповідних компетенцій і має сертифікат також може надати сертифікат, подавши заяву, заповнивши декларацію на розгляд комісії про нарахування балів.

Здобувачі освіти, що перебувають за межами м.Запоріжжя /України **зобов'язані надати скрини сертифікату і особистого прогресу про проходження курсу дисципліни**

Спеціалізовані українські освітні платформи

1. Академія NTO.UA — офіційна навчальна платформа від Національної туристичної організації України. Вона створена спеціально для студентів і профільних спеціалістів. Тут можна безкоштовно пройти такі e-Learning курси: «Основи туризму»: системне розуміння структури ринку, видів туризму та факторів попиту.

Посилання: <https://academy.nto.ua/tourism-basics>

2. «Доступність у сфері туризму і гостинності»: курс про організацію інклюзивного сервісу та безбар'єрного обслуговування мандрівників.

Посилання: <https://academy.nto.ua/accessible-tourism>

Критерії оцінювання результатів навчання, здобутих шляхом неформальної / інформальної освіти, для переведення у 100-бальну шкалу:

1. Пряме переведення за результатами підсумкового контролю (якщо у сертифікаті вказано бал або % успішності)

Якщо сертифікат провайдера неформальної освіти містить кількісний показник успішності (у відсотках або балах від максимуму), оцінка виставляється за даними наданиси у таблиці:

Результат у сертифікаті (у % або балах від макс.)	Оцінка за 100-бальною шкалою коледжу	Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS
90% – 100%	90 – 100	Відмінно	A
85% – 89%	85 – 89	Дуже добре	B
75% – 84%	75 – 84	Добре	C
70% – 74%	70 – 74	Задовільно	D
60%-69%	60-69	Задовільно	E
Менше 60%	Результати не зараховуються	Незадовільно	F

Підсумкова оцінка залежить від рівня прогресу: 100-80% - 20 балів, 79-60 % - 15 балів, 59-40 % - 10 балів, 39- 20 % - 5 балів.

8. Види контролю і система накопичення балів

Поточний контроль знань 5 семестр		Залік		Сума
Модульна атестація № 1 (30 балів)	Модульна атестація № 2 (30 балів)	інд. завд./ неф.освіт.	Практ. завдання	
Розділ 1	Розділ 2			
Теми 1-7	Теми 8-14	20	20	100
30	30.			

Поточний контроль знань 6 семестр		Залік		Сума
Модульна атестація № 1 (30 балів)	Модульна атестація № 2 (30 балів)	інд. завд./ неф.освіт.	Практ. завдання	
Розділ 3	Розділ 4			
Теми 15 -18	Теми 19-22	20	20	100
30	30.			

Види й зміст поточних контрольних заходів

№ теми	Вид поточного контрольного заходу	Зміст поточного контрольного заходу	Критерії оцінювання	Усього балів
5 семестр				
Розділ 1. Характеристика сутності організації туризму в Україні та на міжнародному рівні				
Розділ 2. Організаційні засади створення і діяльності туристського підприємства. Теорія туристичного продукту. Туристський продукт, етапи створення, просування та реалізації в умовах розвитку індустрії туризму.				
1	Теоретичне завдання – підготувати відповіді на питання з тем Тема 1. Туристична діяльність в Україні. Поняття туризму як сфери економічної діяльності. Сегменти сфери туристичних послуг. Транспортний комплекс України. Готельна індустрія України. Ринок екскурсійних послуг. 2. Тема Класифікація туризму згідно з Законом України «Про туризм. Функції туризму та фактори, що впливають на розвиток туризму.	Питання, що виносять для обговорення на занятті: 1. Суть і передумови сегментації ринку туристичних послуг. Критерії сегментації туристичного ринку. Суб'єкти туристського ринку 2. Транспортний комплекс України. 3. Готельна індустрія України. 4. Ринок екскурсійних послуг. 5. Передумови розвитку туризму. 6. Класифікація туризму і стисла характеристика класифікаційних груп. 7. Сутність основних функцій туризму. 8. Перспективи розвитку туризму в Україні.	2 бали - повний конспект, активність на занятті, правильні відповіді на питання. 1 бал - конспект стислий або знання теми поверхові. 0 балів - конспект немає, або пропуск без причини.	2
	Практичне заняття № 1.	Практичні завдання 1. Обґрунтуйте сутність понять «туризм», «туристичні послуги», «туристичний продукт». Приведіть приклади для кожного поняття. 2. Наведіть класифікацію туристичних послуг (базові та додаткові). Поясніть різницю між цими видами послуг та наведіть приклади. 3. Опишіть основні елементи структури ринку туристичних послуг. Складіть схему, що відображає ці елементи. 4. Поясніть, як туристична сфера пов'язана з іншими галузями економіки,	4 бали - завдання виконано в повному обсязі, 3 бали - робота виконана повністю, але є незначні помилки. 2 бали - завдання виконано, але містить суттєві помилки,	3

		такими як транспорт, харчування, розваги Приведіть приклади взаємодії. 5. Опишіть основні етапи створення туристичного продукту. Наведіть приклад створення конкретного продукту. 6. Проаналізуйте, як розвиток сфери туристичних послуг впливає на економіку та суспільство в цілому. Складіть список основних ролей та поясніть їх значення. Наведіть приклади країн або регіонів, які успішно розвивають туризм. Результати потрібно надіслати у Moodle на перевірку!	1 бал виконано менше половини роботи. 0 балів - робота не здана.	
Усього за темами				5
2	Теоретичне завдання – підготувати відповіді на питання з тем Тема 3 Державне регулювання туристичної діяльності в Україні. Правові основи туристичної діяльності. Тема 4. Особливості ліцензування туроператорів в туристичній діяльності.	1. Питання, що виносять для обговорення на занятті: 2. Сутність туристської політики в Україні. Основні інструменти її реалізації. 3. Які законодавчо-правові акти регулюють туристську діяльність в Україні? 4. Основні цілі й завдання органів державного регулювання туристської діяльності в Україні. 5. Дайте визначення «туризму» згідно із Законом України «Про туризм». 6. Наведіть основні зовнішні фактори, що впливають на розвиток туризму. 7. Наведіть основні внутрішні фактори, що впливають на розвиток туризму. 8. Сутність ліцензування діяльності підприємств у галузі туризму. 9. Характеристика ліцензійних умов туристської діяльності. 10. Характеристика документів, що оформляють при ліцензуванні туристської діяльності. 11. Порядок контролю за дотриманням ліцензійних умов туристськими підприємствами.	2 бали - повний конспект, активність на занятті, правильні відповіді на питання. 1 бал - конспект стислий або знання теми поверхові. 0 балів - конспекту немає, або пропуск без причини..	2
	Практичне заняття № 2	Практичні завдання Завдання 1. Вивчіть основні нормативно-правові акти, що регулюють туристичну діяльність в Україні. Складіть список цих актів та поясніть їх значення. Поясніть, як кожен нормативний акт регулює туристичну діяльність. Завдання 2. Вивчіть основні міжнародні правові акти, що регулюють туризм. Складіть список цих актів та поясніть їх значення. Поясніть, як ці акти впливають на туристичну діяльність у міжнародному масштабі. Завдання 3. Вивчіть процедуру ліцензування туристичної діяльності в Україні. Складіть схему, яка відображає етапи отримання ліцензії. Поясніть, які документи потрібні для отримання ліцензії та які вимоги ставляться до туристичних компаній. Завдання 4. Вивчіть основні елементи договору між туристом і туристичним оператором. Складіть список обов'язкових	4 бали - завдання виконано в повному обсязі, 3 бали - робота виконана повністю, але є незначні помилки. 2 бали - завдання виконано, але містить суттєві помилки, 1 бал - виконано менше половини роботи. 0 балів - робота не здана.	3

		умов, які має містити договір. Поясніть, як договір захищає права туриста та оператора. Завдання 5. Вивчіть основні заходи захисту прав споживачів у сфері туризму. Складіть список цих заходів та поясніть їх значення. Поясніть, як ці заходи сприяють захисту прав туристів. Завдання 6. Вивчіть основні види відповідальності туристичних компаній за неналежне надання послуг. Складіть список цих видів та поясніть їх значення. Поясніть, як кожен вид відповідальності застосовується у сфері туризму. Результати потрібно надіслати у Moodle на перевірку!		
Усього за темами				5
3	Теоретичне завдання – підготувати відповіді на питання з тем Тема 5. Стандартизація та сертифікація в сфері туристичної діяльності. Тема 6. Міжнародне співробітництво в галузі туризму.	Питання, що виносять для обговорення на занятті: 1. Сутність сертифікації в галузі туризму. 2. Порядок проходження сертифікації послуг у сфері туризму. 3. Характеристика схем сертифікації. 4. Контроль за відповідністю якості сертифікованих послуг у галузі туризму. 5. Сучасні діючі стандарти України в туризмі 6. Сутність стандартизації в туризмі. 7. Характеристика міжнародних і національних органів стандартизації. 8. Характеристика основних стандартів, що діють у галузі туризму. 9. Контроль за дотриманням стандартів у галузі туризму. 10. Роль міжнародних організацій в регулюванні туристської діяльності. 11. Види, цілі й завдання міжнародних туристських організацій. Міжнародне регулювання туристської діяльності. Роль та значення всесвітньої туристської організації (ВТО). 12. Сутність міжнародних туристських заходів. 13. Інструменти регулювання міжнародної туристської діяльності.	2 бали - повний конспект, активність на занятті, правильні відповіді на питання. 1 бал - конспект стислий або знання теми поверхові. 0 балів - конспекту немає, або пропуск без причини..	2
	Практичне заняття № 3.	Практичні завдання 1. Вивчити та знати: Основні поняття і терміни “ загальне керування якістю ”, ““стандарт””, “державна стандартизація”, “міжнародна стандартизація”, “TQM”, “ISO серії 9000:2000”, “ ISO 9001”. 2. Державні стандарти в туристичній індустрії України. Версії міжнародних стандартів в Україні. 3. Державні і міжнародні органи стандартизації в сфері туризму. спеціалізовані глобальні та регіональні структури. 4. Основні міжнародні органи ISO (Міжнародна організація зі стандартизації): Головна глобальна	4 бали - завдання виконано в повному обсязі, 3 бали - робота виконана повністю, але є незначні помилки. 2 бали - завдання виконано, але містить суттєві помилки, 1 бал - виконано менше половини роботи.	4

	структура. Розробкою стандартів для туристичних послуг займається спеціальний технічний комітет ISO/TC 228 «Туристичні послуги», який створює норми для готелів, мандрівок, екотуризму та медичного туризму. 5. . Нові стандарти 2025 року та Нові стандарти 2025 року та сталий розвиток. 5.1. ДСТУ ISO 21902:2024 5.2. термінологія засобів розміщення (ДСТУ ISO 18513:2024), 5.3. історичні готелі (ДСТУ ISO 21620:2024) 5.4. традиційні ресторани (ДСТУ ISO 21621:2024). 6. У сфері екології: стандарти сталого управління та сертифікації на базі ДСТУ ISO 14024, ДСТУ ISO 21401:2020. 7. Базові та спеціалізовані стандарти 8. Фундаментальні вимоги до послуг готелів ДСТУ ISO 22483:2022 8. Перехідні національні нормативи, 9. Стандарти сільського туризму ДСТУ 9105:2021. 10. Спеціалізовані нормативи регулюють медичний і велнес-туризм (ДСТУ ISO 22525:2022, ДСТУ ISO 17679:2017 тощо Завдання 1. Вивчіть основні поняття, пов'язані з міжнародним туризмом. Складіть список понять та поясніть їх значення: 1. Міжнародний туризм. 2. Виїзний туризм. 3. В'їзний туризм. 4. Транзитний туризм. 5. Експорт туризму. Поясніть, як кожне поняття пов'язане з міжнародним туризмом. Завдання 2. Вивчіть основні документи, необхідні для міжнародних подорожей, та візові питання. Складіть список документів та поясніть їх значення. Поясніть, як кожен документ забезпечує правовий захист туриста. Завдання 3. Вивчіть роль туроператорів та турагентів на міжнародному ринку. Завдання 4. Вивчіть основні норми міжнародного права, що регулюють туризм. Складіть список норм та поясніть їх значення. Поясніть, як ці норми забезпечують правовий захист туристів. Завдання 5. Вивчіть найпопулярніші міжнародні туристичні маршрути. Складіть список маршрутів та поясніть їх популярність. Поясніть, чому ці маршрути є популярними серед туристів. Результати потрібно надіслати у Moodle на перевірку!	0 балів - робота не здана..	
Усього за темами			6

4	Теоретичне завдання – підготувати відповіді на питання з тем Тема 7. Туристичні формальності. Безпека в галузі туризму. Технологія страхування в туристичній діяльності. Тема 8. Туристське підприємство як суб'єкт господарювання.	Питання, що виносять для обговорення на занятті: 1. Поняття і зміст туристських формальностей; 2. Особливості оформлення та подання документів для отримання візи; 3. Особливості оформлення документів для отримання Шенгенської візи (для осіб з небіометричними паспортами та при тривалому перебуванні). 4. Характеристика ризиків у туристській діяльності. Особливості прояву ризиків туристського підприємства. 5. Ризики туристів. 6. Місце страхування серед методів керування ризиками в туристській діяльності. 7. Розробка програм страхування ризиків для туристського підприємства. 8. Підприємство як основна складова ринкової системи господарювання. 9. Характеристика основних видів підприємств. Порівняльний аналіз різних організаційно-правових форм туристських підприємств. 10. Туристські підприємства як різновид підприємства. Порівняльний аналіз різних організаційно-правових форм туристських підприємств.	2 бали - повний конспект, активність на занятті, правильні відповіді на питання. 1 бал - конспект стислий або знання теми поверхові. 0 балів - конспекту немає, або пропуск без причини..	2
	Практичне заняття № 4.	Практичні завдання Завдання 1. Аналіз візових та санітарних вимог країн світу (Аналітичне): Завдання 2. Розробка пам'ятки з безпеки для туриста (Технологічне) Завдання 3. Розрахунок страхової премії за договором комплексного страхування (Розрахункове) Завдання 4. Побудова профілю туристичного підприємства (Аналітичне): Завдання 5. SWOT-аналіз внутрішнього та зовнішнього середовища турфірми (Технологічне): Завдання 6. Розрахунок показників рентабельності діяльності турфірми (Розрахункове): Результати потрібно надіслати у Moodle на перевірку!	4 бали - завдання виконано в повному обсязі, 3 бали - робота виконана повністю, але є незначні помилки. 2 бали - завдання виконано, але містить суттєві помилки, 1 бал - виконано менше половини роботи. 0 балів - робота не здана.	4
Усього за темами				6

5	Теоретичне завдання – підготувати відповіді на питання з тем Тема 9. Організаційні засади створення туристського підприємства. Тема 10. Етапи створення туристичного продукту. Визначення турпродукту і туроперейтингу. .	Питання, що виносять для обговорення на занятті: 1. Поняття масового ринку; 2. Характеристика туроператорів масового ринку, що працюють в Україні. Відмінні особливості туристських підприємств. Класифікація туристських підприємств – туроператори і турагенти. 3. Значення діяльності туристських підприємств для економіки країни. 4. Характеристика переваг і недоліків різних організаційних структур керування туристським підприємством. 5. Послідовність створення туристського підприємства. 6. Туристичний продукт. Тур. Класифікація туристичного продукту по певних ознаках. Туристичні товари: специфічні та неспецифічні. Склад тур продукту при формуванні основного та додаткового набору послуг Властивості турпродукту. 7. Єдині вимоги до турпродукту. 8. Поняття про концепцію генералізації турпродукту та його життєвий цикл. 9. Якість турпродукту – основа конкурентоспроможності туристського підприємства. 10. Параметричний опис складових якості турпродукту. 11. Принципи та інструменти керування якістю турпродукту. 12. Основні положення концепції корпоративних туристських продуктів.	2 бали - повний конспект, активність на занятті, правильні відповіді на питання. 1 бал - конспект стислий або знання теми поверхові. 0 балів - конспекту немає, або пропуск без причини..	2
	Практичне заняття №5.	Питання, що виносять для обговорення на занятті: Завдання 1. Вибір організаційно-правової форми (Аналітичне): У складі малих груп оберіть бізнес-модель для старту: створення туроператора чи турагенції. Проаналізуйте та письмово обґрунтуйте вибір організаційно-правової форми (ФОП чи ТОВ) та системи оподаткування для вашої фірми, зваживши на фінансові ризики, стартовий капітал та юридичну відповідальність. Завдання 2. Моделювання процесу реєстрації та ліцензування (Технологічне): Складіть покроковий технологічний алгоритм (дорожню карту) створення туроператора. Візуалізуйте у вигляді схеми всі етапи: від вибору унікальної назви та кодів КВЕД (зокрема КВЕД 79.11, 79.12) до отримання банківської гарантії та подачі документів у ДАРТ для видачі ліцензії. Завдання 3. Розрахунок стартового бюджету (Розрахункове) Результати необхідно надіслати у Moodle на перевірку.	4 бали - завдання виконано в повному обсязі, 3 бали - робота виконана повністю, але є незначні помилки. 2 бали - завдання виконано, але містить суттєві помилки, 1 бал - виконано менше половини роботи. 0 балів - робота не здана..	4
Усього за темами				6
6	Теоретичне завдання – підготувати відповіді на питання з тем Тема 11. Проектування туристичного продукту Тема 12. Формування туристичного продукту.	Питання, що виносять для обговорення на занятті: 1. Проектування програми туру. Розробка ідеї туру. Пошук та відбір партнерів і постачальників. Зміст робіт з турпроекткування.. 2. Асортимент послуг туроператорів. Диференціація пропозицій туроператора. Вибір географії подорожей та сегментація на різних туристичних ринках. Мотивація подорожей та формування пакетів послуг.	5-3 бали – чітка повна змістовна відповідь на питання; 2-1 бал – змістовне доповнення.	2

		3. Типова тимчасова шкала туроперейтингової програми. Принципи вибору місць прийому. Послідовність робіт по вибору постачальників послуг (контрагентів). Ухвалення рішення про місце призначення; засоби розміщення; тривалість туру. 4. Формування програми туру. Етапи формування туристичного продукту фірми. Рекомендована структура туристичного продукту для кожного з видів туристичного ринку.		
	Практичне заняття № 6.	Практичні завдання Завдання За вихідними даними необхідно розробити туристську подорож і оформити наступні документи: 1. Технологічна карта туристської подорожі 2. Графік завантаження туристського підприємства 3. Інформаційний листок до путівки туристської подорожі 4. Паспорт маршруту (траси) походу Завдання Ділова гра “Взаємодія туристичних підприємств з органами державного регулювання туристичної діяльності і постачальниками послуг” Завдання методики розрахунку обсягів туристської діяльності та технологія розрахунку вартості туру: провести розрахунки обсягів туристської діяльності туристського підприємства згідно з Методикою.	4 бали - завдання виконано в повному обсязі, 3 бали - робота виконана повністю, але є незначні помилки. 2 бали - завдання виконано, але містить суттєві помилки, 1 бал - виконано менше половини роботи. 0 балів - робота не здана.	4
	Усього за темами			6

7	Теоретичне завдання – підготувати відповіді на питання з тем Тема 13. Формування основного та додаткового набору послуг. Експериментальна перевірка туристичного продукту. Тема 14. Етап управління збутом туристичного продукту.	Питання, що виносять для обговорення на занятті: 1. Основні і специфічні потреби туристів. Початкова диференціація туристських поїздок. Формування основного та додаткового набору послуг. 2. Поняття послуга в індустрії гостинності. Види послуг: основні; додаткові; спеціалізовані. Специфічні особливості туристичної послуги як товару. Споживчі властивості туру. 3. Перелік робіт по створенню туристичної пропозиції фірми. 4. Експериментальна перевірка туру: оцінка розробленого туристського продукту і його експериментальним впровадженням його на туристичний ринок. Рекламні тури та стаді-тури (інфо-тури). 5. Принципи організації обслуговування клієнтів. Формування збутової мережі. 6. Ринкові канали просування туристичного продукту. Не рекламні методи просування туристичного продукту. Просування турпродукту. 7. Реалізація турпродукту. Методи стимулювання збуту туристських послуг. Канали розподілу, їх функції та рівні. Організація туристського товарообігу і технологія партнерських відносин. 8. Менеджмент якості. Рекламна та виставкова діяльність в процесах просування та реалізації туристичного продукту. Основні функції реклами у сфері туристського товарообігу і партнерських відносин. Правила організації і проведення заходів виставкової індустрії. Основні цілі й завдання участі туристських підприємств у виставках.	2-1 бал – поверховий виклад матеріалу.	2
	Практичне заняття № 7.	Практичні завдання Завдання 1. Проектування програми рекламного туру (Технологічне): Завдання 2. Розрахунок економічної ефективності каналів збуту (Розрахункове): Завдання 3. Розробка антикризової програми стимулювання збуту (Маркетингове): Завдання 4. 1) скласти порівняльну таблицю рекламних заходів в туризмі; 2) визначити особливості просування турпродукту туроператорами через турагентства з використанням друкованих каталогів, Інтернет-ресурсів тощо.	4 бали - завдання виконано в повному обсязі, 3 бали - робота виконана повністю, але є незначні помилки. 2 бали - завдання виконано, але містить суттєві помилки, 1 бал - виконано менше половини роботи. 0 балів - робота не здана.	4
Усього за темами				6
Усього за розділом 1, Розділом 2 за теоретичні та практичні заняття				40
6 семестр				
№ теми	Вид поточного контрольного заходу	Зміст поточного контрольного заходу	Критерії оцінювання	Усього балів
Розділ 3. Технологія і організація роботи туристичних підприємств. Розділ 4. Організаційно-технологічні процеси виробництва, надання та споживання туристських послуг підприємства туризму..				

1	Теоретичне завдання – підготувати відповіді на питання з тем Тема 15. Поняття про технологію роботи підприємств і технологічні процеси. Тема 16. Виробники та споживачі туристичних послуг. Основні вимоги до офісу й персоналу туристичного підприємства	Питання, що виносять для обговорення на занятті: 1. Структура основного технологічного процесу туристичної діяльності. 2. Технологічні цикли. Технологічні операції. Основні вимоги, що висуваються до суб'єктів туристичної діяльності. 3. Особливості створення турів і маршрутів. 4. Класифікація маршрутів: по типах; по сезонності дії; по побудові траси; по тривалості; о виду транспорту; по способах пересування; по змісту маршруту. 5. Методика організації маршруту. Формування туру на основі складеного маршруту. 6. Документальний супровід туру. 7. Визначення програмного туризму. 8. Принципи формування туристсько-екскурсійних програм обслуговування. 9. Особливості складання програм перебування для різних типів туристів. 10. Організатори туризму. Об'єднання туроператорів і турагентів. 11. Перспективи розвитку туристських підприємств в Україні. 12. Типологія туристів. Класифікація груп клієнтів.. Об'єднання туристів. 13. Туристський попит і туристська пропозиція, їх особливості. 14. Організація маркетингової діяльності туристичного підприємства. 15. Основні організаційні та технологічні вимоги до офісу туристського підприємства..	2 бали - повний конспект, активність на занятті, правильні відповіді на питання. 1 бал - конспект стислий або знання теми поверхові. 0 балів - конспекту немає, або пропуск без причини.	2
	Практичне заняття № 1.	Практичні завдання Завдання 1. Проектування технології обслуговування клієнта (Технологічне): Розробіть покрокову технологічну карту (алгоритм) роботи менеджера турагенції з клієнтом за схемою: 1. Запит 2. Підбір туру 3. Бронювання 4. Оплата 5. Видача документів 6. Повернення з подорожі. Для кожного етапу пропишіть тривалість, необхідні документи та ключові правила спілкування/сервісу. Завдання 2. Порівняльний аналіз моделей бізнесу (Аналітичне): Складіть порівняльну таблицю для двох варіантів старту турагентського бізнесу Завдання 3. Моделювання оргструктури туроператорської компанії (Технологічне): Завдання 4. Контрактинг із готелями (Аналітичне): Завдання 5. Розрахунок беззбитковості чартерної програми (Розрахункове): Результати потрібно надіслати у Moodle на перевірку!	4 бали - завдання виконано в повному обсязі, 3 бали - робота виконана повністю, але є незначні помилки. 2 бали - завдання виконано, але містить суттєві помилки, 1 бал - виконано менше половини роботи. 0 балів - робота не здана.	3
Усього за темами				5

2	Теоретичне завдання – підготувати відповіді на питання з тем Тема 17 Організація діяльності турагентів на ринку туристичних послуг. Тема 18. Організація діяльності туроператорів на ринку туристичних послуг.	1. Питання, що виносять для обговорення на занятті: 2. Поняття масового ринку; 3. Характеристика туроператорів масового ринку, що працюють в Україні. 4. Організація агентського бізнесу та головні аспекти турагентської діяльності. 5. роботи. 6. Державна реєстрація тур агента. Роль турагентів на туристичному ринку. Базові елементи професійної діяльності тур агентів. Договірні стосунки в турагентській діяльності. Організація та технологія турагентської діяльності: маркетингова стратегія турагентів. Схема доставки турпродукту до споживача. 7. Туристський оператор. Класифікація туроператорів. Види підприємств-організаторів туризму, принципи організації їх діяльності. 8. Функції туроператорів, як суб'єктів туристичної індустрії. Характеристика основних технологічних процесів на туристичних підприємствах Поняття про технологію роботи підприємств і технологічні процеси. Технологічні аспекти формування туристичних послуг і доставки туристичного продукту до споживача. 9. Особливості організації спеціалізованих видів туризму. Основні проблеми організації туроператорами спеціалізованих видів туризму.	2 бали - повний конспект, активність на занятті, правильні відповіді на питання. 1 бал - конспект стислий або знання теми поверхові. 0 балів - конспекту немає, або пропуск без причини..	2
	Практичне заняття №2.	Практичні завдання Завдання на практичне заняття: Завдання 1. Моделювання оргструктури туроператорської компанії (Технологічне): Завдання 2. Контрактинг із готелями (Аналітичне): Завдання 3. Розрахунок беззбитковості чартерної програми (Розрахункове):		3
Усього за темами				5
3	Теоретичне завдання – підготувати відповіді на питання з тем Тема 19. Технологія споживання туристичних послуг. Організація обслуговування клієнтів туристичної фірми. Технологія після продажного обслуговування Тема 20. Документальне забезпечення процесу створення та реалізації туристичного продукту. Технологія ведення туристичної документації. Туристичний ваучер.	Мотиви при виборі турів: види мотивів. Туристичні потреби. Вимоги професійного рівня згідно з професійними стандартами. персоналу. Особливості телефонного етикету. Фактори, які впливають на поведінку покупця. Модель поведінки покупця. Культурні характеристики покупця. Форми та стилі обслуговування клієнтів. Культура обслуговування та основні правила прийому клієнтів. Формування комунікаційних навичок фахівця з продажів туристичної фірми у спілкуванні з клієнтами Формування банку даних постійних клієнтів туристичної фірми. Основний технологічний цикл туристичного обслуговування: технологія гостинності; технологія надання туристичних послуг; технологія туристичних процедур. Допоміжний технологічний цикл щодо процесу споживання туристичних послуг. Технологія після продажного обслуговування. Після продажне обслуговування і його роль у забезпечення конкурентоспроможності товару. Види сервісу в туризмі.	2 бали - повний конспект, активність на занятті, правильні відповіді на питання. 1 бал - конспект стислий або знання теми поверхові. 0 балів - конспекту немає, або пропуск без причини..	2

		Технологія розрахунку вартості туру. Методика розрахунку обсягів туристської діяльності. Технологія ведення туристичної документації. Туристичні документи, що обслуговують процес організації туру. їх види. Розрахункові документи. Звітні: внутрішньо фірмові; зовнішні Ефективність страхування в туризмі. Розробка програм страхування ризиків для туристського підприємства.		
	Практичне заняття № 3.	Практичні завдання 1) складіть план розмови по телефону з клієнтом, який замовляє на вашому підприємстві туристську послугу (тур). 2) скласти таблицю за характерними ознаками типів туристів: S, F W (W1, W1), A, B. При підготовці до заняття необхідно самостійно підібрати матеріал і розібратися в таких питаннях: 3) дайте визначення покупцю. Що таке поведінка покупця? Які фактори впливають на поведінку покупця? Які класи обслуговування Ви знаєте? Дайте характеристику кожному з них. 4) проведіть аналіз шкали потреб клієнтів. У чому її сутність? Завдання на практичне заняття: Завдання 1. Розробка скрипта обслуговування та вирішення конфлікту (Ситуаційне/Рольова гра): Завдання 2. Проектування системи післяпродажного сервісу (Технологічне): Завдання 3. Розрахунок вартості утримання клієнта (Розрахункове) Результати потрібно надіслати у Moodle на перевірку!:	4 бали - завдання виконано в повному обсязі, 3 бали - робота виконана повністю, але є незначні помилки. 2 бали - завдання виконано, але містить суттєві помилки, 1 бал - виконано менше половини роботи. 0 балів - робота не здана..	3
Усього за темами				5
4	Теоретичне завдання – підготувати відповіді на питання з тем Тема 21 Організація співпраці туроператора з постачальниками туристичних послуг. Ідентифікація постачальників туристичних послуг. Тема 21.1. Ідентифікація постачальників туристичних послуг. Організація співпраці туроператора з готельним підприємством, підприємством харчування. Організація співпраці туроператора з екскурсійними компаніями, страховими компаніями.	Питання, що виносять для обговорення на занятті: Документи, що регламентують взаємовідносини туроператорів, турагентів і туристів. Документи по роботі з постачальниками туристичних послуг. Ідентифікація постачальників туристичних послуг. Схеми і форми співпраці туроператора з постачальниками туристичних послуг. Договірні відносини з готельним підприємством та підприємством харчування Договір з підприємством харчування. Договір з підприємством харчування. Взаємовідносини туристичного оператора та екскурсійної компанії. Укладання договорів між туристськими підприємствами і страховими компаніями. Ефективність страхування в туризмі.	2 бали - повний конспект, активність на занятті, правильні відповіді на питання. 1 бал - конспект стислий або знання теми поверхові. 0 балів - конспекту немає, або пропуск без причини..	2

	Практичне заняття № 4-5	Практичні завдання Завдання 1. Матриця порівняння та вибору готельних контрактів (Аналітичне): Завдання 2. Розрахунок собівартості екскурсійного дня та харчування (Розрахункове): Завдання 3. Оформлення заявки на групове туристичне страхування (Технологічне): Результати потрібно надіслати у Moodle на перевірку!	4 бали - завдання виконано в повному обсязі, 3 бали - робота виконана повністю, але є незначні помилки. 2 бали - завдання виконано, але містить суттєві помилки, 1 бал - виконано менше половини роботи. 0 балів - робота не здана.	8
Усього за темами				10
5	Теоретичне завдання – підготувати відповіді на питання з тем Тема 21.2. Організація співпраці туроператора транспортними перевізниками. Технологія співпраці туроператора та іноземних meet-компаній	Питання, що виносять для обговорення на занятті: 1. Укладання угод між туристичною фірмою та транспортними установами. 2. Типова угода між туристичною фірмою та авіаційним підприємством щодо організації авіаподорожей. 3. Нормативна база міжнародних залізничних перевезень. 4. Нормативна база морських і річкових перевезень та круїзного плавання. 5. Регламентація прав і обов'язків перевізника і туристів у ході автоперевезення. Взаємодія туристських фірм з автотранспортними підприємствами. 6. Характеристика договірних документів у галузі туризму. 7. Договори між туристом й окремими суб'єктами туристської індустрії 8. Класифікація партнерських угод в галузі туризму. 9. Договірні відносини між туристськими підприємствами. Агентська угода. 10. Особливості оформлення міжнародних договорів (контрактів) між туроператорами та представниками рецепціоністами (транспортним підприємством, закладами готельного господарства та ін.). 11. Типова форма (зміст договору (угоди) про співробітництво. 12. Особливості договору чартеру (фрахту). Робота чартерного відділу. 13. Технологія співпраці туроператора та іноземних meet-компаній. 14. Технології організації виїзних турів. Особливості ауттоінга.	2 бали - повний конспект, активність на занятті, правильні відповіді на питання. 1 бал - конспект стислий або знання теми поверхові. 0 балів - конспекту немає, або пропуск без причини..	2

	Опосередкована (репрезентативна) організація зарубіжних турпоїздок. Відносини між вітчизняним аутгоінговим туроператором і зарубіжними постачальниками туристичних послуг. 15. Закордонний інкамінговий туроператор - іноземні meet-компанії. Особливості розташування meet-компаній. Пакет послуг зарубіжної meet-компанії. 16. Переваги роботи аутгоінгового оператора з зарубіжними meet-компаніями. 17. Схеми співробітництва туроператора і іноземних meet-компаній: разові заявки та види сенс – квот. 18. Туристичний кредит - поширена форма взаємного співробітництва між туроператорами і meet-компаніями. оформлення договору про взаємне співробітництво сторін. 19. Оформлення відносин між туристичним оператором і meet-компанією - договір про взаємне співробітництво сторін.		
Практичне заняття № 6-7.	Питання, що виносять для обговорення на занятті: 1. Вивчення основних положень Господарського кодексу України (конспект першоджерела). 2. Характеристика основних цілей створення і функціонування туристських підприємств. 3. Перспективи розвитку туристських підприємств в Україні. Які види туристських підприємств Ви знаєте? 4. Роль і завдання регіональних туристських об'єднань і організацій загального характеру в розвитку туризму. 2. Роль і завдання регіональних туристських об'єднань і організацій галузевого характеру в розвитку туризму. 5. Спеціалізовані туристські об'єднання і організації. Їх роль і завдання у розвитку туризму. 6. Особливі туристські об'єднання і організації. Їх роль і завдання у розвитку туризму. 7. Українські туристські об'єднання і організації. Мета їх створення і функціонування. 8. Випадки та порядок ліквідації туристського підприємства. 9. Переваги й недоліки різних організаційно-правових форм підприємств. 10. Порівняльний аналіз різних типів організаційних структур керування підприємством. 11. Характеристика засновницьких документів для туристських підприємств. 12. Характеристика офісу й персоналу туристського підприємства. 13. Чим відрізняється ініціативний туроператор від рецептивного? 14. Які особливості надання екскурсійних послуг на території України? 15. Отримати навички щодо роботи з друкованими каталогами туроператорів масового ринку, підбору готелів та надання	4 бали - завдання виконано в повному обсязі, 3 бали - робота виконана повністю, але є незначні помилки. 2 бали - завдання виконано, але містить суттєві помилки, 1 бал - виконано менше половини роботи. 0 балів - робота не здана..	8

		комплексної їх характеристики туристам Результати необхідно надіслати у Moodle на перевірку.		
Усього за темами				10
6	Теоретичне завдання – підготувати відповіді на питання з тем Тема 22. Інформаційні технології в діяльності туристичних підприємств. Використанням інформаційних технологій в туристичній діяльності. Технологія on- line бронювання турів. Прикладні програми по формуванню та реалізації туристичного продукту..	Питання, що виносять для обговорення на занятті: 1. Прикладні програми по формуванню та реалізації туристичного продукту: «Amadeus», «Gabriel», «World Span», «Sabre». 2. Основні види автоматизованих систем бронювання та резервування в туризмі: Amadeus Air; Amadeus Car; Amadeus Hotels; Amadeus Rail; Amadeus Tours; Amadeus Cruises; 3. Порядок бронювання через Internet. «UTIC» – українська туристична інформаційна система. Підтвердження факту купівлі-продажу та форми оплати замовлених послуг. 4. Порядок бронювання в режимі on- line. Особливості доступу, пошуку, підбору та реалізації пакетних турів на основі агентського договору. 5. Своєчасна та несвоєчасна ануляція туристичних послуг. Правила dead-line. Компенсація та штрафні санкції в разі несвоєчасної ануляції. 6. Види та форми розрахунків за туробслуговування. Взаємозалік та бартерні відносини в туризмі.	2 бали - повний конспект, активність на занятті, правильні відповіді на питання. 1 бал - конспект стислий або знання теми поверхові. 0 балів - конспекту немає, або пропуск без причини	2
	Практичне заняття № 8.	Завдання 1. Алгоритм онлайн-бронювання туру в кабінеті оператора (Технологічне): • Завдання 2. Порівняльний аналіз туристичних агрегаторів та CRM-систем (Аналітичне): • Завдання 3. Оптимізація вибору авіаперевізника та готелю через IT- платформи (Розрахунково-ситуаційне):	4 бали - завдання виконано в повному обсязі, 3 бали - робота виконана повністю, але є незначні помилки. 2 бали - завдання виконано, але містить суттєві помилки, 1 бал - виконано менше половини роботи. 0 балів - робота не здана.	3
Усього за темою				5
Усього за розділом 3, Розділом 4 за теоретичні та практичні заняття				40

Підсумковий контроль у 5 семестрі

Форма	Види підсумкових контрольних заходів	Зміст підсумкового контрольного заходу	Критерії оцінювання	Усього балів
1	2	3	4	5
5 семестр				
1.	Теоретичні питання	1. Сутнісна характеристика та наукові підходи до визначення понять «туристична послуга», «тур» та «комплексний туристичний продукт». 2. Класифікація туризму за формами та видами (внутрішній, в'їзний, виїзний, міжнародний, національний) та їхнє значення для економіки держави. 3. Поняття про технологічний цикл туристичного обслуговування: сутність, основні стадії та етапи. 4. Характеристика основних суб'єктів туристичного ринку та логіка їхньої технологічної взаємодії (виробник — туроператор — турагент — споживач). 5. Психологічні та соціально-демографічні типи споживачів у туризмі. Класифікація мандрівників за С. Плоггом. 6. Поняття про туристичні формальності: визначення, класифікація та вплив на інтенсивність міжнародних туристичних потоків. 7. Нормативно-правове регулювання та організація туризму в Україні 8. Характеристика системи державного регулювання та управління туристичною галуззю в Україні. Роль ДАРТ (Державного агентства розвитку туризму). 9. Основні положення Закону України «Про туризм» як базового нормативно-правового акта галузі. 10. Правовий статус та організаційні засади створення туристичного підприємства (порівняння ФОП та ТОВ для турфірми). 11. Ліцензування в туризмі: чинні ліцензійні умови провадження туроператорської діяльності (вимоги до капіталу, персоналу, приміщення). 12. Особливості організації та правові засади діяльності турагентів на ринку туристичних послуг України (безліцензійний порядок). 13. Сутність, ліміти та фінансові нормативи забезпечення цивільної відповідальності (банківської гарантії) для туроператорів та турагентів. 14. Нормативно-технічні, санітарно-гігієнічні та ергономічні вимоги до організації офісного простору туристичної компанії.	10-9 балів – повна змістовна відповідь на всі запитання. 8-7 балів – повна змістовна відповідь на два завдання. 6-5 балів – неповні відповіді на всі питання. 4-3 бали – неповні відповіді на два питання. 2-1 бал – часткові відповіді на питання.	

		15. Роль та функції провідних міжнародних туристичних організацій (в першу чергу ООН Туризм / UN Tourism, колишня ЮНВТО) у розвитку світового туризму. 16. Паспортні та візові формальності: класифікація віз за метою поїздки, правила перетину кордонів та особливості безвізового режиму для громадян України. 17. Митні та валютні формальності при здійсненні міжнародних подорожей: правила декларування, обмеження на ввезення/вивезення товарів та валюти. 18. Санітарно-епідеміологічні формальності у міжнародному туризмі: вимоги щодо обов'язкової вакцинації та статус Міжнародного сертифіката про вакцинацію. 19. Організація безпеки в галузі туризму: обов'язки турфірми щодо захисту прав, життя та здоров'я туристів під час подорожі. 20. Технологія та правові засади туристичного страхування: види полісів, правила розрахунку страхової премії та порядок дій при настанні страхового випадку. 21. Поняття про національний туристичний продукт: чинники формування, структура та механізми просування на світовому ринку. 22. Сутність та завдання ініціативного туроперейтингу (виїзного туризму) на сучасному етапі розвитку ринку. 23. Особливості та технологія організації рецептивного туроперейтингу (в'їзного та внутрішнього туризму) в Україні. 24. Франчайзинг у турагентській діяльності: переваги, ризики та технологія взаємодії агента з керівною компанією мережі. 25. Роль та класифікація інформаційних технологій (ІТ) у діяльності сучасних туристичних підприємств. 26. Сучасні системи електронного збуту (E-commerce) та вплив глобальних платформ онлайн-бронювання (ОТА: Booking, Skyscanner) на роботу класичних турфірм. 27. Технологія та правові засади діджиталізації документообігу в туризмі (електронний договір, використання ЕЦП, формування електронних ваучерів). 28. Специфіка організації та нормативно-правові вимоги до планування подорожей організованих груп дітей. 29. Сутність концепції сталого		
--	--	--	--	--

		(сталого) розвитку туризму та її реалізація у міжнародній практиці. 30. Поняття про «овертуризм» (overtourism): сутність проблеми, міжнародні приклади та технологічні методи регулювання туристичних потоків. 31. Діяльність консульських установ та дипломатичних представництв України за кордоном щодо захисту та підтримки українських туристів у кризових ситуаціях.		
Тестування		Модульна контрольна робота 1 – 10 балів, містить 40 тестових завдань за темою модуля по 0,4 бали за тест	10-8 балів – високий рівень	10
		Модульна контрольна робота 2 – 10 балів, містить 40 тестових завдань за темою модуля по 0,4 бали за тест	7-5 балів – достатній рівень. 6-4 балів – середній рівень. 3-1 балів – низький рівень.	10
Разом				20
Тестування проводиться MOODLE	СЕЗН	Залік. Підсумкові тести Залікова контрольна робота містить 50 тестових завдань за темою модуля по 0,4 бали за тест	20-18 балів – високий рівень 17-15 балів – достатній рівень. 11-14 балів – середній рівень. 10-13 балів – низький рівень	20
Усього				40

Підсумковий контроль у 6 семестрі

Форма	Види підсумкових контрольних заходів	Зміст підсумкового контрольного заходу	Критерії оцінювання	Усього балів
1	2	3	4	5
6 семестр				
1.	Теоретичне завдання	Генерація ідей у туроперейтингу: Маркетингові методи дослідження ринкового попиту та визначення концепції нового турпродукту. Аналіз життєвого циклу туристичного продукту: Характеристика етапів (впровадження, зростання, зрілість, спад) та дії турфірми на кожному з них. Технологічне проектування траси маршруту: Види маршрутів (лінійні, радіальні, кільцеві) та правила їхньої побудови. Хронометраж та логістика маршруту: Правила розрахунку часового графіка руху, визначення основних, транзитних та санітарних зупинок. Нормативна документація при	10-9 балів – повна змістовна відповідь на всі запитання. 8-7 балів – повна змістовна відповідь на два завдання. 6-5 балів – неповні відповіді на всі питання. 4-3 бали – неповні відповіді на два питання. 2-1 бал – часткові	10

		проектуванні: Порядок складання та обов'язкові розділи Технологічної карти туристичного маршруту згідно з ДСТУ. Інформаційне забезпечення туриста: Структура та правила заповнення Інформаційного листка до путівки (пам'ятка щодо безпеки та умов туру). Комплектація пакета послуг (пакетування): Критерії вибору та ідентифікації первинних постачальників (готелів, перевізників, закладів харчування). Диференціація послуг у турі: Сутність та економічна доцільність розділення турпродукту на основний (інклюзивний) та додатковий (факультативний) набори послуг. Контрактинг у туропереїтингу: Особливості укладання угод із готелями за схемами Commitment (жорсткий блок) та Allotment (м'який блок). Експериментальна перевірка турпродукту: Мета, завдання та методи проведення тестового маркетингу нового туру. Технологія організації рекламних турів (Fam Trips / Promo Tours): Програма, правила формування групи та критерії оцінки туру професіоналами ринку Архітектура каналів розподілу в туризмі: Порівняльна характеристика прямих та опосередкованих (через агентську мережу) каналів збуту. Комерційні основи взаємовідносин «Туроператор — Турагент»: Види та форми агентської винагороди (комісія, бонуси, прогресивна шкала). Конфлікти у збутових мережах: Причини виникнення вертикальних та горизонтальних конфліктів у туризмі та методи їх врегулювання. Стимулювання збуту (Sales Promotion): Особливості застосування технологій «раннього бронювання» та «гарячих турів» у високий та низький сезони. Правове забезпечення реалізації турпродукту: Істотні умови Договору на туристичне обслуговування з кінцевим споживачем (B2C) відповідно до законодавства України. Технологія роботи з Туристичним ваучером: Юридичний статус, правила заповнення та функціональне призначення відривних талонів ваучера. Комплектація супровідного пакету документів туриста: Правила верифікації (перевірки) авіаквитків, страхових полісів та ваучерів менеджером перед видачею клієнту. Стандарти обслуговування клієнтів в офісі: Психологічні етапи взаємодії менеджера з туризму з потенційним покупцем (від первинного контакту до	відповіді на питання.	
--	--	---	------------------------------	--

		укладання угоди). Сервісний супровід під час подорожі: Технологія інформаційної підтримки туриста 24/7 та алгоритм дій турфірми у разі виникнення рекламацийних ситуацій на маршруті. Технологія післяпродажного обслуговування (After-sales service): Методи збору фідбеку, розрахунок індексу задоволеності клієнтів (NPS) та робота зі скаргами. Автоматизація збутових процесів: Технологія онлайн-бронювання (on-line booking) та використання галузевих CRM-систем для утримання лояльності клієнтів. Операційні стандарти туристичного підприємства: Сутність, структура та значення технологічних інструкцій для персоналу. Організація робочого простору (ергономіка офісу): Санітарно-технічні вимоги, функціональне зонування офісу та його вплив на продуктивність праці й комфорт споживачів. Технологія закупівлі оптових партій послуг: Алгоритм ідентифікації, оцінки надійності та відбору первинних постачальників (готелів, перевізників) туроператором. Контрактинг у готельному оперейтингу: Організаційно-правові особливості роботи за договорами типу Free Sale (вільний продаж) та On Request (за запитом). Технологічний процес взаємодії з транспортними компаніями: Особливості фрахтування рухомого складу (чартерні авіапрограми, оренда автобусів) та розрахунок беззбитковості крісла. Організаційно-технологічні аспекти взаємодії з екскурсійними бюро та музеями: Договірне регулювання, таймінг та диспетчеризація групових турів. Технологія партнерства з фінансово-страховими інституціями: Порядок взаємодії туроператора, страхової компанії та служби медичного асирансу при обслуговуванні турів. Експериментальне виробництво (пілотування): Етапи організації та проведення інформаційних (Fam Trips) і тестових турів як інструментів контролю якості виробленого продукту. Внутрішній контроль якості на етапі виробництва: Поняття про дефекти туристичних послуг, методи їх раннього виявлення та запобігання рекламациям. Технологічний алгоритм обслуговування споживача в офісі роздрібної фірми: Етапи від первинного		
--	--	---	--	--

		запиту (ліду) до укладання договору та прийому оплати. Управління каналами збуту туристичних послуг: Технологія побудови, розширення та стимулювання агентської мережі туроператора. Франчайзингові технології у збутовій діяльності: Організаційно-технологічний механізм взаємодії франчайзера (керівної компанії) та франчайзі (агента). Конфлікт-менеджмент у збутових мережах: Причини виникнення та технологічні методи врегулювання горизонтальних і вертикальних конфліктів у каналах розподілу. Документальне забезпечення процесу реалізації послуг: Істотні умови Договору на туристичне обслуговування (B2C) та технологія ведення журналу реєстрації договорів. Технологія ведення первинної туристичної документації: Порядок виписки, передачі та обліку туристичних ваучерів, квитків та страхових полісів. Цифровізація збутових процесів: Технологія інтеграції систем онлайн-бронювання (on-line booking) та галузевих CRM-систем в операційну діяльність фірми. Технологія надання послуг (супровід подорожі): Організація інформаційної підтримки туриста в режимі 24/7 та алгоритм дій фірми у разі виникнення форс-мажорних обставин на маршруті. Технологія післяпродажного обслуговування (After-sales service): Методологія збору фідбеку, аналіз задоволеності клієнтів (індекс NPS) та сервісна робота з утримання лояльності споживачів. Організація роботи з рекламаціями: Юридично-технологічний регламент розгляду скарг споживачів після завершення процесу споживання послуг.		
	Тестування проводиться в CE3H MOODLE.	Модульна контрольна робота 1 – 10 балів, містить 30 тестових завдань за темою модуля по 0,3 бали за тест Модульна контрольна робота 2 – 10 балів, містить 40 тестових завдань за темою модуля по 0,4 бали за тест	10-8 балів – високий рівень 7-5 балів – достатній рівень. 6-4 балів – середній рівень. 3-1 балів – низький рівень.	10 10
Разом				20
Екзамен: 1. Дворівневе тестування (тестування проводиться в CE3H MOODLE): відповідь на тестові питання в системі CE3H MOODLE (Кількість питань: тести 1 рівня – 30 шт., по 0,2 балів;			20-18 балів – високий рівень 17-15 балів –	20

тести 2 рівня – 20 шт. по 0,3 балів) – 12 балів 2. Практичне завдання - 8 балів	достатній рівень. 11-14 балів – середній рівень. 10-13 балів – низький рівень.	
Усього		40

Шкала оцінювання: національна та ECTS

<i>12-бальна шкала</i>	<i>30-бальна шкала</i>	<i>100-бальна шкала</i>	<i>Шкала ECTS</i>	<i>4-бальна шкала</i>	<i>Національна шкала екзамен/залік*</i>
1	0-3	0-34	FX	2	Незадовільно
2	4-6	35-49			
3	7-9	50-59	F		
4	10-12	60-64	E	3	Задовільно
5	13-15	65-69			
6	16-18	70-74	D		
7	19-21	75-79	C	4	Добре
8	22-24	80-84			
9	25-27	85-89	B		
10	28	90-93	A	5	Відмінно
11	29	94-97			
12	30	98-100			

9. Рекомендована література

Законодавчі і нормативно-правові матеріали

1. Закон України «Про туризм» (№ 324/95-ВР). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр#Text>
2. Закон України «Про курорти» (№ 2026-III). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2026-14#Text>
3. Закон України «Про захист прав споживачів
4. Податковий кодекс України (ПКУ) — Стаття 268. URL: <https://surl.li/apjkhs>
5. Ліцензійні умови провадження туроператорської діяльності (Постанова КМУ № 991). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/991-2015-п#Text>
6. Порядок встановлення категорій готелям (Постанова КМУ № 803) URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-п#Text>
7. Інформація про комісію та правила категоризації готелів URL: <https://www.tourism.gov.ua/categorization>
8. Реформа управління галуззю (Постанова КМУ № 1008) URL: <https://mincult.gov.ua/news/minkult-formuvatyne-derzhavnu-polityku-u-sferi-turyzmu/>
9. Транспортне оновлення (Наказ № 1727) URL: <https://surl.li/ohojuw>

Основна література

1. Андрущенко О. С. Організація туристичної діяльності : конспект лекцій. Одеса : ОДЕУ, 2022. 144 с. URL: <http://files.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi81/0061728.pdf>.
2. Балабаниць А. Організація туризму : електрон. навч. посіб. Київ : МДУ, 2024. 449 с. URL: <http://files.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi80/0060471.pdf>.
3. Богатирьова Г. А., Ніколайчук О. А., Романуха О. М., Снігур К. В. Організація туристичної діяльності: методика та практика : навч. посіб. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2020. 159 с. URL: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi69/0050439.pdf>.
4. Богдан Н. М., Писаревський І. М., Погасій С. О. Управління якістю туристських послуг : підручник. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2021. 340 с. URL: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi67/0049262.pdf>.
5. Гуменюк Г. М., Копилець Д. М., Дівнич О. С. Організація туристичних подорожей : навч. посіб. Івано-Франківськ : Прикарпатський нац. ун-т ім. Василя Стефаника, 2025. 253 с. URL: <http://files.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi85/0065281.pdf>.
6. Демко В. С., Колокольчикова І. В. Основи туристичної діяльності: теорія і практика : навч. посіб. Запоріжжя : Таврійський державний агротехнологічний університет ім. Дмитра Моторного, 2025. 207 с. URL: <http://files.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi86/0066032.pdf>.
7. Джинджоян В. В., Горожанкіна Н. А., Бойко З. В. Основи туризмознавства : навч. посіб. Київ : Піча Ю. В., 2022. 246 с. URL: <http://files.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi76/0056423.pdf>.
8. Лисак О. І., Демко В. С., Тебенко В. М. Розвиток сфери туристичних послуг : конспект лекцій. Запоріжжя : ТДАТУ, 2020. 200 с. URL: <http://files.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi86/0066057.pdf>.
9. Любіцева О. О. Основи туризмознавства : навч. посіб. Київ : КНУ ім. Тараса Шевченка, 2025. 151 с. URL: <http://files.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi85/0065119.pdf>.
10. Опря Б. О. Організація туристичних подорожей : навч.-метод. посіб. Кам'янець-Подільський : Друкарня Рута, 2021. 154 с. URL: <http://files.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi80/0060061.pdf>.
11. Організація туризму : навч. посіб. / уклад. О. М. Перепелюк. Умань : Сочінський М. М., 2022. 128 с. URL: <http://files.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi76/0056426.pdf>.

Додаткова

1. Основи туризмознавства та рекреації : навч. посіб. / В. В. Джинджоян, Н. А. Горожанкіна, І. Л. Сазонець [та ін.]. 2-ге вид., розшир. та допов. Київ : SBA Print, 2026. 214 с. URL: <http://files.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi86/0066035.pdf>.
2. Регіональний туризм: сучасні виклики та перспективи розвитку : кол. монографія Київ : ВНЗ "Університет економіки та права "КРОК", 2022. 374 с. URL: <http://files.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi79/0058845.pdf>.
3. Смирнов І. Г., Любіцева О. О. Логістика в туризмі. Міжнародний туристичний бізнес і логістика в туризмі : навч. посіб. Київ : Ліра-К, 2024. 533 с. URL: <http://files.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi86/0066083.pdf>.
4. Товстоп'ятко Ф. Ф., Пиптюк П. Ф., Парій С. Б. Організація та проведення туристичного походу : конспект лекцій. Запоріжжя : ЗНУ, 2024. 59 с. URL: <http://files.znu.edu.ua/files/metodychky/2024/05/0057704.docx>.
5. Туристичні послуги і туроператорська діяльність : конспект лекцій / упоряд.: С. О. Заїка, С. М. Калініченко, Л. С. Харчевнікова, А. В. Грібнік. Харків : ДБТУ, 2023. 108 с. URL: <http://files.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi80/0059833.pdf>.

Інформаційні ресурси

Посилання на Ваш курс в системі електронного забезпечення навчання Moodle <https://epkmoodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=37>

1. Coral Travel Ukraine URL: <https://www.coral.ua>
2. Feeria Mandriv (Феєрія Мандрів) URL: <https://feerie.com.ua/ua>
3. ATA (Міжнародна асоціація повітряного транспорту) URL: <https://www.iata.org>
4. Join UP! URL: <https://joinup.ua/uk>
5. UN Tourism (Всесвітня туристична організація) URL: <https://www.untourism.int>
6. WTTC (Всесвітня рада з подорожей та туризму) URL: <https://wtcc.org>
7. Поїхали з нами URL: <https://www.poechalisnami.ua/ua>