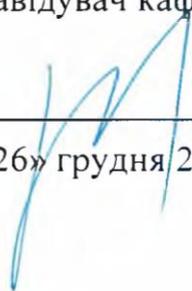


ПОЛТАВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра фінансів, банківської справи та страхування

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри


_____ Олексій ЗОРЯ
«26» грудня 2024 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

(обов'язкова фахова навчальна дисципліна)

Туроперейтинг

освітньо-професійна програма _____ Туризм _____
спеціальність _____ 242 Туризм _____
галузь знань _____ 242 Сфера обслуговування _____
освітній ступінь _____ бакалавр _____
факультет/інститут _____ обліку та фінансів _____

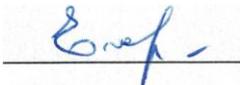
Полтава
2024-2025 н. р.

Робоча програма навчальної дисципліни Туроперейтинг для здобувачів вищої освіти за освітньо-професійною програмою Туризм спеціальності 242 Туризм.

Мова викладання державна

Розробник: Олена Єгорова, професор кафедри фінансів, банківської справи та страхування, к. е. н., доцент.

26 грудня 2024 року

Розробник  Олена ЄГОРОВА

Схвалено на засіданні кафедри фінансів, банківської справи та страхування протокол від 26 грудня 2024 року № 5.

Погоджено гарантом освітньої програми Туризм

26 грудня 2024 року

 Юрій ТЮТЮННИК

Схвалено головою Ради з якості вищої освіти спеціальності Туризм і рекреація протокол від 26 грудня 2024 року № 5.

 Олена ЄГОРОВА

1. Опис навчальної дисципліни

| Елементи характеристики | Денна форма здобуття освіти |
|--|-----------------------------|
| Загальна кількість годин | 150 |
| Кількість кредитів | 5 |
| Місце в індивідуальному навчальному плані здобувача вищої освіти | обов'язкова |
| Рік навчання (шифр курс) | 3 242ТУР бд 2022 |
| Семестр | 6 |
| Лекції (годин) | 32 |
| Практичні (семінарські) (годин) | 28 |
| Самостійна робота (годин) | 90 |
| Форма семестрового контролю | екзамен |

2. Мета вивчення навчальної дисципліни

Мета вивчення навчальної дисципліни «Туроперейтинг» – формування у здобувачів вищої освіти знань, умінь і навичок організації та управління діяльністю туристичних операторів, проектування та просування туристичних продуктів, а також ефективної взаємодії з партнерами і постачальниками послуг з використанням інноваційних технологій.

3. Передумови для вивчення навчальної дисципліни

Перелік базових навчальних дисциплін, які передують вивченню відповідно до структурно-логічної схеми освітньої програми: БЖД та основи ОП в туризмі; Основи туризмознавства; Правове регулювання туристичної діяльності; Рекреаційні комплекси України та світу; Туристичне краєзнавство; Туристичні ресурси України; Економіка туризму; Оподаткування туристичної діяльності; Організація готельно-ресторанного господарства; Основи музеєзнавства та організація екскурсійних послуг. Паралельно вивчається дисципліна Діловий етикет і протокол в туристичній діяльності.

4. Компетентності

загальні:

ЗК3. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.

ЗК8. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій.

ЗК9. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

ЗК13. Здатність планувати та управляти часом.

ЗК14. Здатність працювати в команді та автономно.

спеціальні (фахові):

ФК1. Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності.

ФК5. Розуміння сучасних тенденцій і регіональних пріоритетів розвитку туризму в цілому та окремих його форм і видів.

ФК6. Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного).

ФК10. Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал.

ФК13. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації.

5. Програмні результати навчання

ПР2. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук.

ПР6. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.

ПР9. Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

ПР10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).

ПР13. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей.

Співвідношення програмних результатів навчання із очікуваними результатами навчання

| Програмний результат навчання (визначений освітньою програмою) | Очікувані результати навчання навчальної дисципліни |
|---|--|
| ПР2. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук. | Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туроператорської діяльності. |
| ПР6. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів. | Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації обслуговування туристів. |
| ПР9. Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки. | Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки. |
| ПР10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна). | Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна). |
| ПР13. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей. | Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей. |

6. Методи навчання і викладання

Методи навчання:

словесні методи – лекція, пояснення;

наочні методи – ілюстрування;

практичні методи – вправи, практичні роботи, робота з навчально-методичною літературою;

методи стимулювання і мотивації навчально-пізнавальної діяльності: методи формування пізнавальних інтересів – метод відповідей на запитання і опитування думок здобувачів вищої освіти; методи стимулювання і мотивації обов'язку й відповідальності – роз'яснення мети навчальної дисципліни, оперативний контроль;

інноваційні та інтерактивні методи навчання: інтерактивні методи – проєктування професійних ситуацій, кейс-метод, «мозковий штурм», метод «Дерево рішень»; комп’ютерні, мультимедійні методи – використання мультимедійних презентацій;

методи контролю і самоконтролю за ефективністю навчально-пізнавальної діяльності: методи письмового контролю – розв’язування тестів; методи самоконтролю – самоаналіз.

7. Програма навчальної дисципліни

Тема 1. Теоретичні основи туropolерейтингу.

Сутність туropolераторської діяльності. Поняття «туropolерейтинг» та види діяльності туropolератора. Основні функції туropolераторів. Класифікація та види туropolераторів. Основні типи туropolераторів. Завдання туropolератора на туристичному ринку. Середовище функціонування туropolерейтингу. Зовнішні та внутрішні фактори туropolерейтингу. Сучасні тенденції розвитку туropolерейтингу. Найбільші туристичні оператори України.

Тема 2. Нормативно-правові вимоги до організації туropolераторської діяльності.

Регуляторні вимоги щодо організації туropolераторського та турагентського бізнесу. Державне регулювання туристичної діяльності. Нормативно-правові вимоги організації туropolераторського бізнесу: Закон України «Про туризм» (з останніми змінами), Закон України «Про ліцензування видів господарської діяльності», «Ліцензійні умови провадження туropolераторської діяльності», інші нормативно-правові документи. Ліцензування у сфері туристичної діяльності. Ліцензійні умови та вимоги до матеріально-технічної бази, кваліфікації персоналу, фінансового забезпечення в Україні. Порядок отримання ліцензії на туropolераторську діяльність в Україні. Механізми державного контролю та нагляду за діяльністю туropolераторів. Можливості онлайн-платформи LIGA360 для дослідження нормативно-правових документів, ліцензійних умов та судової практики у сфері туropolераторської діяльності.

Тема 3. Туристичний продукт та його проєктування.

Сутність і структура туристичного продукту. Типи туристичних пакетів: стандартні, індивідуальні, тематичні, спеціалізовані тури. Види та характеристика найпопулярніших турів. Технологія створення туристичного продукту туropolератора. Процес формування турпродукту. Етапи створення туру: вибір напрямку, аналіз ринку, підбір і контрагування послуг, складання програми перебування, ціноутворення. Договірний план та переговори з постачальниками послуг. Послідовність робіт стосовно вибору постачальників послуг (контрагентів). Технологічна документація при формуванні турів: маршрутні листи, програми перебування, калькуляції, ваучери, договори. Калькулювання вартості туру. Життєвий цикл туристичного продукту.

Тема 4. Організація співпраці туropolератора з постачальниками та діловими партнерами.

Типи постачальників в туropolераторській діяльності. Критерії оцінки та відбору туropolератором ділових партнерів та постачальників. Організація співпраці туropolератора з постачальниками транспортних послуг, розміщення та харчування. Процес вибору постачальників: критерії оцінювання, умови співпраці, надійність. Особливості ведення переговорів із постачальниками послуг. Мультисервісні платформи онлайн-бронювання та туристичні агрегатори (на прикладі Booking.com, Expedia). Організація співпраці туropolератора з екскурсійними бюро, музеями та іншими закладами індустрії розваг та культурно-пізнавального туризму. Організація співпраці туropolератора зі страховими компаніями. Особливості співпраці туropolератора з приймаючими туристичними компаніями.

Тема 5. Організація діяльності з обслуговування туристів.

Загальне поняття організації обслуговування. Організація обслуговування туристів під час придбання туристичних продуктів. Організація комплексу туристичних послуг під час подорожі: транспорт, супровід. Організація обслуговування туристів у готельних закладах. Організація обслуговування туристів у закладах харчування. Організація екскурсійного обслуговування туристів. Організація обслуговування клієнтів туристичними підприємствами.

Роль туроператора в координації обслуговування туристів. Сервісна підтримка клієнтів. Скарги та рекламації: порядок розгляду та врегулювання.

Тема 6. Управління якістю та безпекою в туризмі.

Мета, цілі та завдання управління якістю туристичних послуг. Критерії оцінки якості комплексного туристичного продукту. Якість туристичного продукту: параметри, стандарти, оцінка. Системи управління якістю ISO у сфері туризму. Формування системи управління якістю на туристичному підприємстві. Управління безпекою в туризмі. Безпека туристів: правові аспекти, організаційні заходи, інформаційне забезпечення. Загрози безпеки туризму та джерела небезпеки в сфері туризму. Забезпечення особистої безпеки туристів при наданні послуг індустрії туризму. Туристичне страхування: сутність обов'язкові та добровільні види страхування. Умови договорів страхування, порядок оформлення. Укладання договорів між туристськими підприємствами і страховими компаніями.

Тема 7. Фінансові та облікові аспекти туроперейтингу.

Фінансова схема роботи туроператора. Фінансове планування та бюджетування. Структура доходів і витрат туроператора. Формування собівартості туристичних послуг. Методи розрахунку ціни туристичної послуги. Фактори, що впливають на ціну туристичного продукту. Оплата праці персоналу туроператора. Облік доходів, витрат, прибутку. Особливості оподаткування туристичних підприємств. Фінансова звітність.

Тема 8. Управління персоналом туроператора.

Кадрове забезпечення туроператорської діяльності. Вимоги до професійної підготовки фахівців. Рекрутинг у сфері туризму. Формування команди, мотивація, атестація, підвищення кваліфікації. Організаційна структура туроператора. HR-менеджмент у сфері туризму. Етичні стандарти в роботі з клієнтами та партнерами. Корпоративна культура. Система оцінки персоналу. Лідерство та управління командою. Тайм-менеджмент. Конфлікт-менеджмент. Навчання персоналу.

Тема 9. Інформаційні технології в туроперейтингу.

Сучасні IT-рішення для туроператорів: CRM-системи (на прикладі Perfectum CRM + ERP). Global Distribution Systems (GDS): Amadeus, Galileo, Sabre. Автоматизація процесів бронювання, продажу, документообігу. Онлайн-платформи для формування та просування турпродукту. Інтернет-маркетинг у туризмі. Цифрові інструменти аналітики (на прикладі BI-платформи Tableau). Електронне бронювання. Хмарні сервіси. API-інтеграція. Платіжні системи. Аналітика клієнтської поведінки. Кібербезпека. Системи управління контентом (CMS).

Тема 10. Стратегічний менеджмент в туроператорській діяльності.

Стратегічне планування діяльності туроператора. SWOT-аналіз, PEST-аналіз. Розробка стратегії розвитку: диверсифікація, інновації, нові ринки. Конкурентні переваги туроператора. Побудова бренду. Аналіз ризиків та стратегічне управління змінами. Унікальна торгова пропозиція. Стратегія виходу на нові ринки. Позиціонування туроператора. Оцінка ефективності стратегії. Антикризове управління. Ключові показники ефективності (KPI). Розвиток через інновації.

Структура (тематичний план) навчальної дисципліни

| Назви тем | Кількість годин | | | |
|--|----------------------------|--------------|-------|----|
| | денна форма 242ТУР_бд_2022 | | | |
| | усього | у тому числі | | |
| л | | п | с. р. | |
| Тема 1. Теоретичні основи туроперейтингу. | 10 | 4 | 4 | 2 |
| Тема 2. Нормативно-правові вимоги до організації туроператорської діяльності. | 15 | 4 | 2 | 9 |
| Тема 3. Туристичний продукт та його проектування. | 15 | 4 | 4 | 7 |
| Тема 4. Організація співпраці туроператора з постачальниками та діловими партнерами. | 20 | 4 | 6 | 10 |
| Тема 5. Організація діяльності з обслуговування туристів. | 15 | 4 | 2 | 9 |

| Назви тем | Кількість годин | | | |
|---|----------------------------|--------------|-----------|-----------|
| | денна форма 242ТУР_бд_2022 | | | |
| | усього | у тому числі | | |
| л | | п | с. р. | |
| Тема 6. Управління якістю та безпекою в туризмі. | 15 | 2 | 2 | 11 |
| Тема 7. Фінансові та облікові аспекти туроперейтингу. | 15 | 4 | 2 | 9 |
| Тема 8. Управління персоналом туроператора. | 10 | 2 | 2 | 6 |
| Тема 9. Інформаційні технології в туроперейтингу. | 20 | 2 | 2 | 16 |
| Тема 10. Стратегічний менеджмент в туроператорській діяльності. | 15 | 2 | 2 | 11 |
| Усього годин | 150 | 32 | 28 | 90 |

8. Теми практичних занять

| Назва теми | Кількість годин |
|--|-------------------------------|
| | денна форма 242ТУР_бд_2022 |
| Тема 1. Теоретичні основи туроперейтингу. | 4 |
| Тема 2. Нормативно-правові вимоги до організації туроператорської діяльності. | 2 |
| Тема 3. Туристичний продукт та його проектування. | 4 |
| Тема 4. Організація співпраці туроператора з постачальниками та діловими партнерами. | 6 |
| Тема 5. Організація діяльності з обслуговування туристів. | 2 |
| Тема 6. Управління якістю та безпекою в туризмі. | 2 |
| Тема 7. Фінансові та облікові аспекти туроперейтингу. | 2 |
| Тема 8. Управління персоналом туроператора. | 2 |
| Тема 9. Інформаційні технології в туроперейтингу. | 2 |
| Тема 10. Стратегічний менеджмент в туроператорській діяльності. | 2 |
| Разом | 28 |

9. Теми самостійної роботи

| Назва теми | Кількість годин |
|--|-------------------------------|
| | денна форма 242ТУР_бд_2022 |
| Тема 1. Теоретичні основи туроперейтингу. | 2 |
| Тема 2. Нормативно-правові вимоги до організації туроператорської діяльності. | 9 |
| Тема 3. Туристичний продукт та його проектування. | 7 |
| Тема 4. Організація співпраці туроператора з постачальниками та діловими партнерами. | 10 |
| Тема 5. Організація діяльності з обслуговування туристів. | 9 |
| Тема 6. Управління якістю та безпекою в туризмі. | 11 |
| Тема 7. Фінансові та облікові аспекти туроперейтингу. | 9 |
| Тема 8. Управління персоналом туроператора. | 6 |
| Тема 9. Інформаційні технології в туроперейтингу. | 16 |
| Тема 10. Стратегічний менеджмент в туроператорській діяльності. | 11 |
| Разом | 90 |

10. Індивідуальні завдання

Індивідуальна робота здобувачів вищої освіти спрямована на закріплення теоретичного матеріалу та практичних навичок в розрізі тем передбачених робочою програмою навчальної дисципліни. Реалізація даного напрямку роботи по дисципліні для здобувачів вищої освіти передбачається шляхом розробки презентацій.

11. Оцінювання результатів навчання

| Програмні результати навчання | Форми контролю програмних результатів навчання |
|---|--|
| ПР2. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук. | виконання вправ на практичних заняттях, розв'язування тестів, презентації*, екзамен. |
| ПР6. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів. | виконання вправ на практичних заняттях, розв'язування тестів, презентації*, екзамен. |
| ПР9. Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки. | виконання вправ на практичних заняттях, розв'язування тестів, презентації*, екзамен. |
| ПР10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна). | виконання вправ на практичних заняттях, розв'язування тестів, презентації*, екзамен. |
| ПР13. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей. | виконання вправ на практичних заняттях, розв'язування тестів, презентації*, екзамен. |

Критерієм успішного навчання є досягнення здобувачем вищої освіти мінімальних порогових рівнів оцінок за кожним результатом навчання. Одним із обов'язкових елементів освітнього процесу є систематичний поточний контроль і підсумкова оцінка рівня досягнення результатів навчання.

Схема нарахування балів з навчальної дисципліни

| Назва теми / Форма семестрового контролю | Форми контролю результатів навчання здобувачів вищої освіти | | | | Разом |
|---|---|--------------|----------------------|---------|-------|
| | виконання вправ на практичних заняттях | презентації* | розв'язування тестів | екзамен | |
| Тема 1. Теоретичні основи туropolерейтингу. | 4 (2 + 2) | | | – | 4 |

* за бажанням здобувача вищої освіти та за згодою викладача підготовка презентацій може бути замінена або доповнена:

- написанням тез доповідей та виступом на наукових заходах (на міжнародній, всеукраїнській, університетській конференції, круглому столі, засіданні студентського наукового гуртка або іншому науково-практичному заході);

- проходженням курсів (з документальним підтвердженням) на різноманітних навчальних платформах, зокрема: Prometheus, Coursera, ВУМ online, EdEra, Українська академія лідерства, Інша Освіта тощо.

| Назва теми / Форма семестрового контролю | Форми контролю результатів навчання здобувачів вищої освіти | | | | Разом |
|--|---|--------------|----------------------|-----------|------------|
| | виконання вправ на практичних заняттях | презентації* | розв'язування тестів | екзамен | |
| Тема 2. Нормативно-правові вимоги до організації туроператорської діяльності. | 2 | | | – | 2 |
| Тема 3. Туристичний продукт та його проектування. | 4 (2 + 2) | 8 | | – | 12 |
| Тема 4. Організація співпраці туроператора з постачальниками та діловими партнерами. | 6 (2 + 2 + 2) | | | – | 6 |
| Тема 5. Організація діяльності з обслуговування туристів. | 2 | 8 | | – | 10 |
| Тема 6. Управління якістю та безпекою в туризмі. | 2 | | | – | 2 |
| Тема 7. Фінансові та облікові аспекти туроперейтингу. | 2 | | | – | 2 |
| Тема 8. Управління персоналом туроператора. | 2 | 8 | | – | 10 |
| Тема 9. Інформаційні технології в туроперейтингу. | 2 | | | – | 2 |
| Тема 10. Стратегічний менеджмент в туроператорській діяльності. | 2 | 8 | 20 | – | 30 |
| Екзамен | – | – | – | 20 | 20 |
| Разом | 28 | 32 | 20 | 20 | 100 |

Шкала та критерії оцінювання

Виконання вправ на практичних заняттях (за одне завдання)

| Кількість балів | Критерії оцінювання |
|-----------------|---|
| 2 | <p>Завдання виконано без помилок, що свідчить про високий рівень формування компетентностей і досягнення програмних результатів навчання.</p> <p>Продемонстровано високий (відмінний) або середній рівень:</p> <ul style="list-style-type: none"> – знань, розуміння та вміння використовувати на практиці базових понять з організації туристичного процесу та організації туроператорської діяльності.; – здатності застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів; – здатності організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; – розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем; – здатності встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей. |

| Кількість балів | Критерії оцінювання |
|-----------------|---|
| 1 | Завдання виконано в цілому успішно, без помилок або з незначними помилками. Продемонстровано достатній (задовільний) рівень: – знань, розуміння та вміння використовувати на практиці базових понять з організації туристичного процесу та організації туроператорської діяльності.; – здатності застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів; – здатності організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; – розуміння принципів, процесів і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем; – здатності встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей. |
| 0 | Завдання виконано з системними помилками теоретичного та/або методичного характеру, що мають принципове значення для результатів виконання завдання. Або завдання не виконано, що не дає можливість оцінити формування компетентностей і досягнення програмних результатів. |

Презентації (за одну презентацію)

| Кількість балів | Критерії оцінювання |
|-----------------|---|
| 6-8 | Здобувач вищої освіти висвітлив у презентації основні аспекти організації та управління діяльністю туристичних операторів. Матеріал поданий систематизовано. Слайди презентації чітко структуровані й супроводжуються якісними візуальними зображеннями; текст не містить граматичних помилок, є лаконічним. Здобувач вищої освіти проявив володіння запланованими програмними результатами навчання, загальними та фаховими компетентностями на високому (відмінному) рівні. Здобувач вищої освіти показав високий (відмінний) рівень: – знань, розуміння та вміння використовувати на практиці базових понять з організації туристичного процесу та організації туроператорської діяльності.; – здатності застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів; – здатності організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій; – розуміння принципів, процесів і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем. |
| 3-5 | Здобувач вищої освіти висвітлив у презентації основні аспекти організації та управління діяльністю туристичних операторів. Матеріал поданий в цілому систематизовано. Слайди презентації супроводжуються якісними візуальними зображеннями; текст містить незначні граматичні помилки, іноді – другорядну інформацію. Здобувач вищої освіти проявив володіння запланованими програмними результатами навчання, загальними та фаховими компетентностями на достатньому (доброму) рівні. Здобувач вищої освіти показав добрий або середній рівень: – знань, розуміння та вміння використовувати на практиці базових понять з організації туристичного процесу та організації туроператорської діяльності.; – здатності застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів; – здатності організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій; |

| Кількість балів | Критерії оцінювання |
|-----------------|--|
| | – розуміння принципів, процесів і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем. |
| 1-2 | <p>Здобувач вищої освіти висвітлив у презентації не всі основні аспекти організації та управління діяльністю туристичних операторів. Матеріал поданий не систематизовано. Слайди презентації нечітко структуровані, візуальні зображення неякісні; текст містить граматичні помилки. Здобувач вищої освіти проявив володіння запланованими програмними результатами навчання, загальними та фаховими компетентностями на задовольному рівні.</p> <p>Здобувач вищої освіти показав низький рівень:</p> <ul style="list-style-type: none"> – знань, розуміння та вміння використовувати на практиці базових понять з організації туристичного процесу та організації тулоператорської діяльності; – здатності застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів; – здатності організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій; – розуміння принципів, процесів і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем. |
| 0 | У презентації не висвітлені основні рекреаційні комплекси регіону або здобувач вищої освіти не надав презентацію, що не дає можливість оцінити формування компетентностей і досягнення програмних результатів. |

**виконуються у PowerPoint, Canva, Keynote або іншому застосунку*

Проходження онлайн курсів

Проходження безкоштовних онлайн курсів на платформі Prometheus <https://prometheus.org.ua/courses-catalog/>, Coursera <https://www.coursera.org/> та інших платформах оцінюється у 8 балів за курс за наявності сертифікату про закінчення курсу.

Рекомендовані курси:

1. Туроперейтинг для персоналу. Національна туристична організація України (ГС НТОУ) АКАДЕМІЯ НТОУ <https://academy.nto.ua/touroperatingforstaff.html>.

2. Туроперейтинг для керівників. Національна туристична організація України (ГС НТОУ) АКАДЕМІЯ НТОУ <https://academy.nto.ua/touroperatingformanagers.html>.

Написання тез доповідей

(на міжнародній, всеукраїнській, університетській конференції, круглому столі, засіданні студентського наукового гуртка або іншому науково-практичному заході)

| Кількість балів | Критерії оцінювання |
|-----------------|---|
| 16 | Здобувач вищої освіти виступив з доповіддю на міжнародній, всеукраїнській, університетській конференції, круглому столі, засіданні студентського наукового гуртка або іншому науково-практичному заході з презентацією своїх досліджень. Тези опубліковані у збірнику праць науково-практичного заходу. Тези написані на актуальну тему, мають елементи наукової новизни, огляд існуючих поглядів на проблему носить полемічний характер. Матеріал поданий систематизовано, структуровано. Здобувач вищої освіти проявив володіння запланованими програмними результатами навчання, загальними та фаховими компетентностями на високому рівні. Здобувач вищої освіти показав здатність правильно: відшукувати, обробляти, систематизувати та аналізувати інформацію, необхідну для вирішення професійних та наукових завдань. Зміст та оформлення тез відповідають вимогам організаційного комітету наукового заходу. |

| Кількість балів | Критерії оцінювання |
|-----------------|---|
| 8 | Тези написані на актуальну тему, мають елементи наукової новизни. Матеріал поданий систематизовано, структуровано. Тези опубліковані у збірнику праць науково-практичного заходу, але здобувач вищої освіти не виступав із доповіддю, або здобувач виступив на заході, проте без публікації тез у збірнику. Здобувач вищої освіти проявив володіння запланованими загальними та фаховими компетентностями та програмними результатами навчання на достатньо високому рівні. Здобувач вищої освіти продемонстрував здатність на достатньому рівні: відшукувати, обробляти, систематизувати та аналізувати інформацію, необхідну для вирішення професійних завдань. |
| | Тези, які відповідають вимогам і прийняті до публікації організаційним комітетом науково-практичного заходу не оцінюються менш ніж 8 балами. |

Розв'язування тестів

| % кількості правильних відповідей | Кількість балів | Критерії оцінювання |
|-----------------------------------|-----------------|---|
| 90,0-100,0 | 18-20 | Здобувач вищої освіти без помилок або майже без помилок дав відповіді на питання тестів та проявив відмінний рівень оволодіння запланованими результатами навчання. |
| 82,0-89,9 | 16-17 | Здобувач вищої освіти дав відповіді на питання тестів частково з помилками та проявив оволодіння запланованими результатами на дуже доброму рівні. |
| 74,0-81,9 | 14-15 | Здобувач вищої освіти дав відповіді на питання тестів частково з помилками та проявив оволодіння запланованими програмними результатами навчання на доброму рівні. |
| 60,0-73,9 | 12-13 | Здобувач вищої освіти дав відповіді на питання тестів з помилками та проявив оволодіння запланованими результатами навчання на задовільному рівні. |
| 30,0-59,9 | 6-11 | Здобувач вищої освіти дав відповіді на питання тестів з значною кількістю помилок та не проявив на задовільному рівні оволодіння запланованими результатами навчання. |
| 5,0-29,9 | 1-5 | Здобувач вищої освіти дав відповіді на питання здебільшого з помилками та не проявив оволодіння запланованими результатами навчання. |
| 0-4,9 | 0 | Здобувач вищої освіти не оволодів запланованими результатами навчання або не пройшов тестування, що не дає можливість оцінити формування компетентностей і досягнення програмних результатів. |

Критерії та шкала оцінювання знань здобувачів вищої освіти на екзамені

| Кількість балів | Критерії оцінювання |
|--------------------|---|
| Теоретичне питання | |
| 9-10 | <p>Здобувач вищої освіти проявив володіння запланованими результатами навчання на високому рівні.</p> <p>Показані відмінні або дуже добрі знання та розуміння:</p> <ul style="list-style-type: none"> – базових понять з теорії туризму, організації туроператорської діяльності; – принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна); – принципів і методів організації та технологій обслуговування туристів; – сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та стандартів якості і |

| Кількість балів | Критерії оцінювання |
|---------------------------|---|
| | норм безпеки. |
| 7-8 | <p>Здобувач вищої освіти проявив володіння запланованими результатами навчання на доброму (вище за середній рівень) рівні.</p> <p>Показані добрі знання та розуміння:</p> <ul style="list-style-type: none"> – базових понять з теорії туризму, організації туроператорської діяльності; – принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна); – принципів і методів організації та технологій обслуговування туристів; – сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та стандартів якості і норм безпеки. |
| 4-6 | <p>Здобувач вищої освіти проявив володіння запланованими результатами навчання на задовільному рівні.</p> <p>Показані достатні знання, розуміння:</p> <ul style="list-style-type: none"> – базових понять з теорії туризму, організації туроператорської діяльності; – принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна); – принципів і методів організації та технологій обслуговування туристів; – сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та стандартів якості і норм безпеки. |
| 1-3 | <p>Здобувач вищої освіти проявив володіння запланованими результатами навчання на низькому рівні.</p> <p>Показані мінімальні знання, розуміння:</p> <ul style="list-style-type: none"> – базових понять з теорії туризму, організації туроператорської діяльності; – принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна); – принципів і методів організації та технологій обслуговування туристів; – сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та стандартів якості і норм безпеки. |
| 0 | Відсутність відповіді, що не дає можливість оцінити формування компетентностей і досягнення програмних результатів. |
| Практичне завдання | |
| 9-10 | <p>Відмінне виконання завдання – без помилок або з незначною кількістю помилок, що свідчить про високий рівень формування компетентностей і досягнення програмних результатів навчання.</p> <p>Продемонстровано високий (відмінний) рівень:</p> <ul style="list-style-type: none"> – знань, розуміння та вміння використовувати на практиці базових понять з організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг; – здатності застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технологій обслуговування туристів; – здатності організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; – розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем; – здатності встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей. |
| 7-8 | Завдання виконано дуже добре (вище за середній рівень, з кількома помилками) або добре (в цілому правильне виконання, з певною кількістю суттєвих помилок). |

| Кількість балів | Критерії оцінювання |
|-----------------|---|
| | <p>Продемонстровано добрий (вище за середній) рівень:</p> <ul style="list-style-type: none"> – знань, розуміння та вміння використовувати на практиці базових понять з організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг; – здатності застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів; – здатності організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; – розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем; – здатності встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей. |
| 4-6 | <p>Завдання виконано задовільно (непогано, але зі значною кількістю недоліків) або достатньо (виконання задовольняє мінімальні критерії).</p> <p>Продемонстровано задовільний (середній) рівень:</p> <ul style="list-style-type: none"> – знань, розуміння та вміння використовувати на практиці базових понять з організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг; – здатності застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів; – здатності організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; – розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем; – здатності встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей. |
| 1-3 | <p>Завдання виконано незадовільно. Наявні помилки теоретичного та/або методичного характеру, що мають принципове значення для результатів виконання завдання.</p> <p>Продемонстровано низький рівень:</p> <ul style="list-style-type: none"> – знань, розуміння та вміння використовувати на практиці базових понять з організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг; – здатності застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів; – здатності організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки; – розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем; – здатності встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей. |
| 0 | <p>Відсутність виконаного завдання або завдання виконано менш ніж на 50%, що не дає можливість оцінити формування компетентностей і досягнення програмних результатів.</p> |

12. Інструменти, обладнання та програмне забезпечення, використання яких передбачено під час реалізації навчальної дисципліни

Персональний комп'ютер (ноутбук) із доступом до мережі Інтернет (Wi-Fi), мультимедійне обладнання (проектор, екран). Платформа Google Workspace for Education пакет Fundamentals. Офісний пакет Microsoft 365. Операційна система Windows, веббраузери. Онлайн-платформа LIGA360. CRM + ERP система Perfectum. Електронний репозитарій ПДАУ (<https://dspace.pdau.edu.ua/>), автоматизована система управління ПДАУ (АСУ ПДАУ) (<https://asu.pdau.edu.ua/>), електронне освітнє середовище на платформі LMS Moodle (<https://moodle.pdau.edu.ua/>).

13. Політика навчальної дисципліни

Терміни виконання та перескладання:

Виконання вправ на практичних заняттях виконуються під час проведення практичних занять, завдання самостійної роботи виконуються протягом періоду вивчення відповідної теми. Перескладання видів робіт відбувається відповідно до діючих нормативних документів.

Академічна доброчесність:

Здобувачі вищої освіти повинні дотримуватися Кодексу академічної доброчесності Полтавського державного аграрного університету. Дотримання академічної доброчесності здобувачами освіти передбачає: самостійне виконання навчальних завдань, завдань поточного контролю результатів навчання (для осіб з особливими освітніми потребами – з урахуванням їх індивідуальних потреб і можливостей); посилання на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права; надання достовірної інформації про результати власної навчальної та наукової діяльності.

Списування під час тестування заборонені. Мобільні пристрої дозволено використовувати лише під час он-лайн занять. За використання смартфонів і комп'ютерних засобів без дозволу викладача здобувач вищої освіти отримує на занятті 0 балів та зобов'язаний відпрацювати таке заняття.

Документи стосовно академічної доброчесності наведені на сторінці АКАДЕМІЧНА ДОБРОЧЕСНІСТЬ ПДАУ: <https://www.pdau.edu.ua/content/akademichna-dobrochesnist>.

Відвідування занять:

Відповідно до Положення про організацію освітнього процесу у Полтавському державному аграрному університеті відвідування здобувачами вищої освіти всіх видів навчальних занять є обов'язковим. Відповідно до Положення про організацію освітнього процесу з використанням технологій дистанційного навчання у Полтавському державному аграрному університеті організація освітнього процесу може здійснюватися за змішаною формою навчання або з використанням технологій дистанційного навчання, що забезпечує можливість реалізувати право здобувачів вищої освіти на якісну та доступну освіту відповідно до їх здібностей, інтересів, потреб, мотивації, можливостей та досвіду, незалежно від віку, місця проживання чи перебування, стану здоров'я, соціального і майнового стану, інших ознак і обставин, у тому числі тих, які об'єктивно унеможливають відвідування Університету. Здобувачі вищої освіти, які пропустили заняття, виконують усі передбачені робочою програмою види робіт відповідно до узгодженого з викладачем індивідуального графіку.

Зарахування результатів неформальної / інформальної освіти:

На здобувачів вищої освіти поширюється право про визнання результатів навчання, набутих у неформальній / інформальній освіті. Набуття відповідних результатів навчання можливе після успішного опанування курсів (з документальним підтвердженням) на різноманітних навчальних платформах, зокрема: Prometheus, Coursera, ВУМ online, EdEra, Інша Освіта тощо.

Особливості неформального / інформального навчання та процедури перезарахування їх як освітнього компоненту або частини освітнього компоненту регламентовані Положенням про порядок визнання результатів навчання, набутих у неформальній та інформальній освіті, здобувачами вищої освіти Полтавського державного аграрного університету. Документи стосовно неформальної / інформальної освіти наведені на сторінці НЕФОРМАЛЬНА / ІНФОРМАЛЬНА ОСВІТА ПДАУ: <https://www.pdau.edu.ua/content/neformalna-informalna-osvita>.

Оскарження результатів оцінювання

Здобувачі вищої освіти мають право на оскарження отриманих результатів оцінювання, процедура якого регулюється Положенням про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти в Полтавському державному аграрному університеті: https://www.pdau.edu.ua/sites/default/files/node/5555/polozhennyapro_ocinyuvannya2023.pdf.

14. Рекомендовані джерела інформації

Основні

1. Влащенко Н. М., Тонкошкур М. В. Інноваційні технології в туризмі : навч. посібник. Харків; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова, 2022. 214 с.
2. Про затвердження Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності : Постанова Кабінету Міністрів України від 11.11.2015 № 991. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/991-2015-%D0%BF#Text>.
3. Про туризм : Закон України від 15.09.1995 № 324/95-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text>.
4. Стойка А. В., Горюнова К. А. Туроперейтинг [Електронний ресурс] : навч. посібник. Київ : МДУ, 2024. 182 с.
5. Туроперейтинг : навч. посіб. / [В. Я. Брич, О. Є. Гарбера, О. Я. Гугул та ін.] ; за заг. ред. В. Я. Брича ; М-во освіти і науки України, Терноп. нац. екон. ун-т. Київ : Кондор, 2023. 275 с.
6. Шука Г. П. Туроперейтинг у питаннях та відповідях : навчальний посібник. Берегове, ЗУІ, 2023. 99 с.

Допоміжні

1. Богославець О., Царук В., Юрченко К. Організація туристичних подорожей вітчизняним туроперейтингом в умовах воєнного стану: виклики та рішення. *Таврійський науковий вісник. Серія: Економіка*. 2024. Вип. 19. С. 297-305. DOI: <https://doi.org/10.32782/2708-0366/2024.19.35>.
2. Бондаренко Л. А. Інструменти підвищення якості туристичних послуг в умовах конкуренції. *Вісник ХНУ імені В. Н. Каразіна. Серія Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм*. 2021. Вип. 13 : 167–173. DOI : 10.26565/2310-9513-2021-13-17.
3. Боруцька Ю. З. Практикум із методики створення еколого-туристичних стежок і маршрутів (з елементами сільського зеленого туризму): навч.-метод. посіб. Екологічний коледж Львівського національного аграрного університету. Львів, 2020. 166 с.
4. Гончаренко Н. Г. Прийняття обґрунтованих управлінських рішень на підставі економічного аналізу господарської діяльності підприємств. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : Міжнародні економічні відносини та світове господарство*. 2020. Вип. 30. С. 52-54. URL: http://www.visnyk-econom.uzhnu.uz.ua/archive/30_2020ua/12.pdf.
5. Джинджоян В. В. Інноваційні технології в туризмі та гостинності : навч. посібник / В. В. Джинджоян, Т. В. Тесленко, К. М. Горб ; ВНПЗ “ДГУ”. 2-ге вид. Київ : Каравела, 2024. 339 с.
6. Козловський Є. В. Правове регулювання туристичної діяльності : навчальний посібник. Київ. нац. ун-т культури і мистецтв. Київ : Центр учбової літератури, 2021. 272 с.
7. Кудла Н. Є. Управління якістю в туризмі : підручник; М-во освіти і науки України, Львів. ін-т економіки і туризму. Київ : Центр учбової літератури, 2021. 327 с.
8. Лега О. В., Мокієнко Т. В., Прийдак Т. Б., Сіренко О. В., Яловега Л.В. Особливості обліку та оподаткування туристичної діяльності в Україні. *Ефективна економіка*. 2021. № 4. URL: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=8789>.
9. Мальська М. П., Бордун О. Ю., Жук І. З. Управління персоналом у туризмі: теорія і практика : навч. посіб. ; М-во освіти і науки, молоді та спорту України, Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка. Київ : Центр учбової літератури, 2021. 232 с.
10. Про затвердження порядку оформлення ваучера на надання туристичних послуг та його використання. Наказ Держ. тур. адмін-ції України № 50 від 6 червня 2005 року. URL : <http://surl.li/hcudr>.
11. Сазонець І. Л., Сазонець О. М. Управління проектами та ризиками в туризмі : навч. посіб. ; Вищ. навч. приват. закл. «Дніпр. гуманіт. ун-т». Київ : Центр учбової літератури, 2023. 218 с.
12. Шаховська Н., Сидор П. Розроблення архітектури системи планування безпечних туристичних подорожей. *Herald of Khmelnytskyi National University. Technical sciences*, 2022. Вип. 305(1). С. 96–101. doi:10.31891/2307-5732-2022-305-1-96-101.
13. Якименко-Терещенко Н. В. Організація туризму [Електронний ресурс] : конспект

лекцій : для студентів спец. 241 «Готельно-ресторанна справа», 242 «Туризм» першого (бакалаврського) рівня вищої освіти всіх форм навчання; Нац. техн. ун-т «Харків. політехн. ін-т». Харків, 2022. 83 с.

Інформаційні ресурси мережі Інтернет

1. Асоціація в'їзних туристичних операторів в Україні. URL: <https://www.aitoukraine.org/>
2. Все про туризм: туристична бібліотека. URL: <http://tourlib.net/> .
3. Всесвітня туристична організація. URL: <http://www2.unwto.org/> .
4. Державне агентство розвитку туризму України. URL: <https://www.tourism.gov.ua/> .
5. Єдиний туристичний реєстр України. <https://etr.gov.ua/>.
6. Курс «Менеджер з продажів». Perfectum CRM+ERP. URL: <https://perfectum.ua/ua/documentation/course-sales-manager> .
7. Курс «Туроперейтинг для керівників». Національна туристична організація України (ГС НТОУ) Академія НТОУ URL: <https://academy.nto.ua/touroperatingformanagers.html> .
8. Курс «Туроперейтинг для персоналу». Національна туристична організація України (ГС НТОУ) Академія НТОУ URL: <https://academy.nto.ua/touroperatingforstaff.html> .
9. Національна Туристична Організація України. URL: https://nto.ua/index_ua.html .
10. Створення бізнес-моделей. URL: <https://canvanizer.com/> .
11. ТОП-10 українських CRM-систем. One Service Consulting. URL: <https://www.oneservice-consulting.com/top-10-ukrainskikh-crm-sistem> .
12. Туристична компанія Аккорд Тур. URL: <https://www.accordtour.com/> .
13. Туроператор «Адріатик Тревел». URL: <https://www.adriatic-travel.com.ua> .
14. Туроператор ANEX Tour. URL: <https://www.anextour.com.ua/> .
15. Туроператор Join Up!. URL: <https://www.joinup.ua> .
16. ALF туристичний оператор. URL: <https://www.alf.ua> .
17. Booking.com. URL: <https://www.booking.com> .
18. Kayak. URL: <https://www.kayak.com> .
19. LIGA360. URL: <https://ips.ligazakon.net/> .
20. NTO.UA. Національна туристична організація України. URL: <https://nto.ua/> .
21. Opodo. URL: <https://www.opodo.com> .
22. Perfectum CRM + ERP. URL: <https://perfectum.ua/ua/> .
23. Skyscanner. URL: <https://www.skyscanner.com.ua/> .
24. Understanding The Roles Of Tour Operators, Travel Agents & Flight Consolidators: <https://www.youtube.com/watch?v=1u0uywJOvAc> .