

**Міністерство освіти і науки України
Сумський державний педагогічний університет
імені А. С. Макаренка**

ІН Інститут фізичної культури

Кафедра туризму та готельно-ресторанного сервісу

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
З ДИСЦИПЛІНИ
«ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИЗМУ. ТУРОПЕРЕЙТИНГ»**

**для студентів спеціальності 242 «Туризм» галузі знань
24 «Сфера обслуговування»**

**Суми
СумДПУ імені А. С. Макаренка
2019**

УДК 338.48(477)(072.057.875)

М54

Рецензенти:

Коверга С. В. — доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри менеджменту ДВНЗ «Донбаський державний педагогічний університет».

Безрученко Ю. В. – кандидат педагогічних наук, доцент, т'ютор кафедри туризму, готельної і ресторанної справи ДЗ «Луганський національний університет імені Тараса Шевченка».

Методичні рекомендації з дисципліни «Організація туризму. Туроперейтинг» спеціальності 242 «Туризм» галузі знань 24 «Сфера обслуговування» / уклад. О. В. Коваленко ; Сумський державний педагогічний університет імені А. С. Макаренка. – Суми : Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2019. - 47 с.

Методичні рекомендації призначено для надання допомоги студентам денної та заочної форми навчання при вивченні дисципліни «Організація туризму. Туроперейтинг» згідно з чинними стандартами вищої освіти. Видання містить розширений план лекційних занять, практичних робіт і вимоги до порядку їх виконання, питання щодо самоконтролю, тематику й вимоги до оформлення рефератів, критерії оцінювання, літературні джерела.

УДК 338.48(477)(072.057.875)

*Рекомендовано до друку Вченою радою
Сумського державного педагогічного університету
імені А. С. Макаренка
(протокол № 9 від 22 квітня 2019 року)*

© Коваленко О. В., 2019
© СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2019

ЗМІСТ

Загальні положення	4
Структура та обсяг навчальної дисципліни	5
Зміст дисципліни за темами	7
Контрольні питання для іспиту з дисципліни	14
Контроль самостійної роботи студента	18
Вимоги до оформлення рефератів	20
Критерії оцінювання	35
Глосарій	36
Література	43
Додатки	45

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Навчальна дисципліна «Організація туризму. Туроперейтинг» відноситься до циклу професійно-орієнтованих нормативних дисциплін підготовки фахівців за спеціальністю 242 «Туризм» галузі знань 24 «Сфера обслуговування».

Вивчення навчальної дисципліни «Організація туризму. Туроперейтинг» завершується складанням іспиту.

Метою вивчення дисципліни є формування системи теоретичних знань та прикладних вмінь і навичок щодо методологічного апарату технології туроперейтингу для вирішення конкретних економічних завдань, що виникають у сфері туристської індустрії при розробці або просуванні нового туристичного продукту, заснуванні власного туристичного бізнесу, управлінні туристичними підприємствами або використанні послуг, що вони надають.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є організація та технологія діяльності туроператорів, турагентів та їх об'єднань.

Для успішного освоєння та вивчення даної дисципліни необхідні знання з таких предметів, як географія туризму, організація туризму, туристські ресурси та технології їх використання, екскурсійна справа, методика розробки турів, основи туристичного бізнесу.

Формулювання результатів навчання для нормативних дисциплін має базуватися на результатах навчання, визначених відповідною освітньою програмою (програмних результатах навчання) та деталізувати їх. Формулювання результатів навчання мають зазначати рівень їх сформованості, наприклад, через його достатність для вирішення певного класу завдань професійної діяльності та/або подальшого навчання за освітньою програмою.

Засобами оцінювання та методами демонстрування результатів навчання є: тести, реферати, презентації результатів виконаних завдань та досліджень, усні доповіді та інші види індивідуальних та групових завдань.

СТРУКТУРА ТА ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви розділів і тем	Кількість годин											
	Денна форма					Заочна форма						
	Усього	у тому числі				Усього	у тому числі					
		Лекції	Практичні	Лабораторні	Консультації		Самостійна робота	Лекції	Практичні	Лабораторні	Консультації	Самостійна робота
Розділ 1. ОСНОВИ ТУРОПЕРЕЙТИНГУ ТА ТУРПРОЕКТУВАННЯ												
Тема 1.1. Теоретичні основи туropolерейтингу.	10	1	2			7	10		1			9
Тема 1.2. Туropolерейтинг та основи агентського бізнесу в туризмі.	10		4		1	5	10		1			9
Тема 1.3. Туристський продукт: технологія створення та формування його асортименту.	12	1	4			7	12	1				11
Тема 1.4. Програми перебування туристів та правила їх формування.	12		4			8	12				1	11

Розділ 2. ПРИКЛАДНИЙ ТУРОПЕРЕЙТИНГ												
Тема 2.1. Організація обслуговування клієнтів в туристському агентстві.	10	1	2			7	10	1				9
Тема 2.2. Рецептивний, ініціативний та консолідований туроперейтинг.	12	1	2			9	12				1	11
Тема 2.3. Організація туристських подорожей туроператором.	12		4		1	7	12		1			11
Тема 2.4. Міжнародний туроперейтинг та тенденції його розвитку.	12		4			8	12		1			11
Усього годин:	90	4	26		2	58	90	2	4		2	84

ЗМІСТ ДИСЦИПЛІНИ ЗА ТЕМАМИ

Розділ 1. ОСНОВИ ТУРОПЕРЕЙТИНГУ ТА ТУРПРОЕКТУВАННЯ.

Тема 1.1. Теоретичні основи туроперейтингу.

1. Сутність туроператорської діяльності.
2. Роль та завдання туроператора на туристичному ринку.
3. Види туроператорів за спеціалізацією, територіальним рівнем та формою організації.
4. Основні функції туроператора.
5. Особливості діяльності виїзних, в'їзних та місцевих туроператорів.

Література [3; 4; 8; 10; 11; 12; 18]

Завдання для самоперевірки

1. У чому полягає специфіка туристичної діяльності?
2. Охарактеризуйте поняття «туроператор» та «турагент», запропоновані у різних джерелах.
3. Яких суб'єктів, що здійснюють туристичну діяльність, виділяють в українському законодавстві «Про туризм?»
4. Які існують основні відмінності між турагентом та туроператором?
5. Якою є роль туроператора на туристичному ринку?
6. Які Вам відомі завдання туроператора на туристичному ринку?
7. Які основні функції притаманні туроператорській діяльності?

Тема 1.2. Туроперейтинг та основи агентського бізнесу в туризмі.

1. Організація туроператорського та турагентського бізнесу: нормативно-правові вимоги. Вимоги щодо ліцензування туроператорської та турагентської діяльності.

2. Типова організаційна структура туроператора: взаємозв'язок роботи підрозділів.

3. Види та форми агентської роботи. Класифікація турагентів. Види агентів. Агентські мережі. Власні бюро продажів туроператора та їх головні функції. Види ринкових каналів просування туристського продукту.

4. Формування збутової мережі туроператорів.

5. Роль турагентств в турбізнесі.

6. Характер контрактних стосунків між туроператором і турагентством.

7. Контрагентська мережа і основні умови агентських угод.

Література [2; 3; 5; 7; 8; 9; 12; 13; 19]

Завдання для самоперевірки

1. Дайте визначення поняттям «ліцензування», «регулювання туристської діяльності», «туристичний агент».

2. Назвіть види та форми інтеграції на ринку туристських послуг.

3. Які існують канали просування та реалізації турпродукту?

4. Охарактеризуйте систему комісійних як основу взаємин між турагентом і туроператором?

5. Що таке власні бюро продажів туроператора та які їх головні функції?

6. Які існують види агентів та агентських мереж?

7. Назвіть роздрібні й оптові туристські фірми і їхнє місце в структурі каналів збуту.

Тема 1.3. Туристський продукт: технологія створення та формування його асортименту.

1. Сутність, особливості та складові туристичного продукту.

2. Види та характеристика найпопулярніших турів.

3. Тур-пакет: поняття та основні характеристики. Складові тур-паketу.

4. Технологія проектування туристичних послуг.
5. Етапи розробки нового туру.
6. Життєвий цикл туристичного продукту.

Література [1; 2; 3; 4; 5; 6; 9; 10; 12; 16; 18; 19]

Завдання для самоперевірки

1. Що таке туристичний продукт та які його особливості?
2. Охарактеризуйте складові туристичного продукту.
3. За якими критеріями класифікують тури?
4. Розкрийте поняття турпаketу, його особливості та структурні складові.
5. Охарактеризуйте особливості транспортування туристів до туристичної дестинації.
6. Які заклади розміщення відносяться до колективних, а які до індивідуальних?
7. Охарактеризуйте категорії розміщення в готелях.
8. Які комбінації розміщення та типу харчування використовуються в туризмі?
9. Чи входить візова підтримка в турпаket?
10. Що таке страховий поліс?
11. Охарактеризуйте технологію розробки нового туру.
12. Яка існує особливість життєвого циклу туристичного продукту?

Тема 1.4. Програми перебування туристів та правила їх формування.

1. Характеристика термінів: «програмне обслуговування в туризмі», «програма перебування туристів».
2. Види програмних заходів та їх характеристика.
3. Елементи програми туристського обслуговування.
4. Правила розроблення програм перебування туристів.
5. Порядок і етапи розробки турпродукта.

Література [3; 4; 5; 6; 7; 10; 11; 15; 18]

Завдання для самоперевірки

1. Назвіть елементи програми туристського обслуговування.
2. Що таке вербальна модель туру?
3. Назвіть технологічні документи і правила їх оформлення.
4. Назвіть фактори, які впливають на структуру туру та комплектацію програм перебування туристів.
5. Охарактеризуйте основні і специфічні потреби туристів.
6. Назвіть початкову диференціацію туристських поїздок.
7. Які існують споживчі властивості будь-якого туру?

Розділ 2. ПРИКЛАДНИЙ ТУРОПЕРЕЙТИНГ.

Тема 2.1. Організація обслуговування клієнтів в туристичному агентстві.

1. Шкала потреб клієнтів та формування психологічного портрету потенційних туристів.
2. Форми та стилі обслуговування клієнтів.
3. Формування комунікаційних навичок менеджера з продажів туристської фірми у спілкуванні з клієнтами.
4. Формування банку даних постійних клієнтів туристської фірми.

Література [2; 5; 7; 8; 9; 11; 12; 18]

Завдання для самоперевірки

1. Назвіть основні фактори, що впливають на поведінку покупців.
2. Охарактеризуйте культуру обслуговування та основні правила прийому клієнтів.
3. Які існують комунікативні бар'єри при обслуговуванні клієнтів?

4. Що таке професійна етика та культура обслуговування клієнтів?

5. Які існують професійні стандарти працівників туристської фірми?

Тема 2.2. Рецептивний, ініціативний та консолідований туроперейтинг.

1. Поняття та зміст рецептивного туроперейтингу, а також його основні особливості

2. Поняття та зміст ініціативного туроперейтингу, а також формування каталогу пропозицій ініціативного туроператора.

3. Основні відомості про консолідований туроперейтинг.

Література [1; 3; 4; 6; 8; 9; 10; 14; 17; 18]

Завдання для самоперевірки

1. Назвіть основні ресурси рецептивного туроперейтингу.

2. Охарактеризуйте види туризму рецептивного українського туроперейтингу.

3. Назвіть особливості формування каталогу пропозицій рецептивного туроператора.

4. Охарактеризуйте розподіл робіт між службами та підрозділами туроператора в процесі обслуговування та надання туристських послуг.

5. Що таке брендування, просування та організація збуту продукту ініціативного туроператора?

6. Які існують умови формування каталогу пропозицій інклюзив та пекідж-турів, турів-каскадів?

7. Дайте характеристику світового ринку туроператорів консолідаторів?

8. Які умови договірного забезпечення та форми співпраці консолідаторів з туроператорами та турагентами?

Тема 2.3. Організація туристських подорожей туроператором.

1. Робота міжнародного туроператора з організації пакетних пропозицій та індивідуальних турів.

2. Особливості оформлення міжнародних договорів (контрактів) між туроператорами та представниками-рецепціоністами.

3. Основні види автоматизованих систем бронювання та резервування в туризмі.

4. Види та форми розрахунків за туробслуговування. Взаємозалік та бартерні відносини в туризмі.

5. Види та форми розрахунків за туробслуговування. Оформлення повернення коштів за невикористане обслуговування

Література [2; 5; 6; 8; 9; 13; 15; 18]

Завдання для самоперевірки

1. Опишіть типова форму (зміст) договору (угоди) про співробітництво.

2. Охарактеризуйте процес бронювання послуг транспортних, екскурсійних підприємств.

3. Яка існує процедура бронювання пакетних турів?

4. Назвіть правила оформлення замовлень на комплексне туристське обслуговування.

5. Опишіть порядок бронювання в режимі он-лайн.

6. Які існують критерії оцінки та оцінювання якості туристичних послуг?

7. Які існують ризики в діяльності туристичних підприємств?

Тема 2.4. Міжнародний туроперейтинг та тенденції його розвитку.

1. Особливості міжнародного туризму та туроперейтингу.

2. Розвиток міжнародного туризму та туроперейтингу в світі.

3. Міжнародні туристичні заходи.
4. Міжнародний туризм та Україна.

Література [2; 5; 6; 8; 9; 13; 15; 18]

Завдання для самоперевірки

1. Які характерні особливості міжнародного туризму та міжнародного туроперейтингу Вам відомі?
2. Розкрийте основні напрями розвитку міжнародного туризму у світі.
3. Поясніть особливості міжнародних туристичних заходів.
4. Охарактеризуйте існуючі проблеми участі України у міжнародному туризмі.
5. Запропонуйте шляхи вирішення проблем участі України у міжнародному туризмі.

КОНТРОЛЬНІ ПИТАННЯ ДЛЯ ІСПИТУ З ДИСЦИПЛІНИ

1. Вкажіть роль і значення туристичних операторів у туристичній індустрії.
2. Які основні відмінності між турагентом та туроператором?
3. Які функції та завдання туроператора на туристичному ринку?
4. Перелічіть види туроператорів. Які завдання вони виконують?
5. Охарактеризуйте ініціативних та рецептивних туроператорів.
6. Встановіть особливості діяльності флайтерів та нонфлайтерів.
7. Як класифікують туроператорів залежно від форм співпраці?
8. Які завдання в'їзного туроператора?
9. Які функції виконує місцевий туроператор?
10. Що таке профіль туроператорської діяльності?
11. Як поділяються туроператори залежно від профілю роботи?
12. Які особливості соціально-економічного механізму стратегічного менеджменту туристичного підприємства?
13. Чому стратегічний менеджмент вважають передумовою завоювання стійких конкурентних переваг туристичного підприємства?
14. Як впливає корпоративна культура та її складові на стратегічний розвиток туристичного підприємства?
15. Що таке туристичний продукт та які його особливості?
16. Охарактеризуйте складові туристичного продукту.
17. За якими критеріями класифікують тури? Дайте коротку характеристику найпопулярніших турів.
18. Розкрийте поняття турпакету та які його особливості.
19. Охарактеризуйте структурні складові туристичного пакету.
20. Які види транспорту є найпопулярнішими в міжнародному туризмі?

21. Що таке індивідуальний, груповий та VIP-трансфер?
22. Які заклади розміщення відносяться до колективних, а які до індивідуальних?
23. Які вимоги ставляться до номерів різних категорій «зірковості»?
24. Охарактеризуйте типи номерів в закладах розміщення.
25. Охарактеризуйте категорії розміщення в готелях.
26. Які комбінації розміщення та типу харчування використовуються в туризмі?
27. Що таке страховий поліс?
28. Охарактеризуйте технологію розробки нового туру.
29. Назвіть основні критерії оцінки та відбору туроператором ділових партнерів та постачальників.
30. Які особливості співпраці туроператора з авіакомпаніями?
31. Як організовується співпраця туроператора з компаніями залізничного та автомобільного транспорту?
32. У чому полягають особливості співпраці туроператора з круїзними компаніями?
33. Охарактеризуйте особливості співпраці туроператора з закладами розміщення туристів.
34. Які особливості співпраці туроператора з екскурсійними бюро та соціально-культурними закладами?
35. Охарактеризуйте особливості співпраці туроператора зі страховими компаніями.
36. У яких випадках туроператор співпрацює з приймаючими туристичними компаніями і яка особливість цього партнерства?
37. З якою метою туроператор формує розгалужену агентську мережу?
38. Охарактеризуйте особливості співпраці туроператора з туристичними агенціями та турагентами.
39. Поясніть схему виробничо-обслуговуючої діяльності туристичних підприємств.
40. В чому полягає специфіка управління збутом у туризмі?
41. Який з методів збуту є найбільш ефективним і чому?

42. Наведіть приклади простих і складних систем збуту.
43. В чому полягає процес взаємодії між туроператором і турагентом?
44. Які основні функції виконують турпосередники?
45. Дайте характеристику каналу розподілу туристичного продукту.
46. Поясніть різницю між агентською угодою, ексклюзивною агентською угодою і ліцензійною угодою.
47. Проаналізуйте основні засоби просування турпродукту на ринку.
48. Охарактеризуйте сутність технологічних циклів обслуговування туристів у готельних закладах.
49. Розкрийте значення служби бронювання у процесі обслуговування клієнтів готелю.
50. Дайте характеристику закладам харчування у готельних комплексах.
51. Охарактеризуйте головні функції ресторану як закладу харчування.
52. Дайте характеристику формам обслуговування у ресторанних підприємствах.
53. Перелічіть формальності, які виникають при перевезенні туристів авіаційним транспортом.
54. Вкажіть вимоги до групових туристичних перевезень на залізничному транспорті.
55. Охарактеризуйте вимоги до комфорту обслуговування на сучасних круїзних лайнерах.
56. Вкажіть схеми організації діяльності туристичного підприємства.
57. Охарактеризуйте вимоги до послуг туристичних організацій.
58. Які особливості сприйняття клієнтом якості туристичної послуги?
59. У чому полягають особливості базової, очікуваної та бажаної якості туристичного обслуговування?
60. На які групи сьогодні прийнято поділяти принципи управління персоналом?

61. Якою інформацією повинне володіти туроператорське підприємство, перш ніж здійснювати планування персоналу?

62. Назвіть складові процесу планування персоналу туроператорського підприємства.

63. Назвіть методи підбору персоналу, що застосовують у своїй діяльності туроператори.

64. Використання яких методів професійного розвитку персоналу є найбільш поширеним серед туроператорських підприємств?

65. Якими професійними якостями повинен бути наділений спеціаліст в сфері туроперейтингу?

66. Які стратегічні цілі управління якістю комплексного туристичного обслуговування?

67. За якими критеріями оцінюється якість комплексної туристичної послуги?

68. Розкрийте основні ліцензійні умови провадження туроператорської діяльності в Україні.

69. Яка процедура отримання ліцензії на здійснення туроператорської діяльності?

70. Які вимоги до офісу туроператора передбачені ліцензійними умовами провадження туроператорської діяльності?

71. Які вимоги ставляться до співпраці туроператора з туристичними агентами?

72. В чому полягають основні завдання стандартизації?

73. Перелічіть головні діючі в Україні міждержавні та державні стандарти у сфері туризму?

74. Розкрийте поняття системи управління якістю на підприємстві.

75. Розкрийте особливість процесного підходу у формуванні системи якості на підприємстві туроператора.

КОНТРОЛЬ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТА

На самостійну роботу студента з загальної кількості балів при вивченні дисципліни відводиться 10%. Самостійна робота складається з написання реферату та його захисту. Тематику рефератів наведено нижче, вибір теми відбувається згідно номеру студента в академічному журналі.

ТЕМАТИКА РЕФЕРАТІВ

1. Сутність туроператорської діяльності.
2. Роль та завдання туроператора на туристичному ринку.
3. Види туроператорів за спеціалізацією, територіальним рівнем та формою організації..
4. Основні функції туроператора.
5. Особливості діяльності виїзних, в'їзних та місцевих туроператорів.
6. Критерії оцінки та відбору туроператором ділових партнерів та постачальників.
7. Особливості співпраці туроператора з транспортними компаніями.
8. Організація співпраці туроператора з закладами розміщення та харчування туристів.
9. Організація співпраці туроператора з екскурсійними бюро, музеями та іншими соціально-культурними закладами.
10. Організація співпраці туроператора зі страховими компаніями.
11. Особливості співпраці туроператора з приймаючими туристичними компаніями.
12. Організація співпраці туроператора з туристичними агенціями.
13. Організація обслуговування клієнтів туристичними підприємствами.
14. Облік витрат туроператора та формування собівартості туристичних послуг.
15. 1. Мета, цілі та завдання управління якістю туристичних послуг.

16. Критерії оцінки якості комплексного туристичного продукту.
17. Ліцензування і стандартизація туристичної діяльності.
18. Формування системи управління якістю на туристичному підприємстві.
19. Кваліфікаційні вимоги до спеціалістів в сфері туropolерейтингу.
20. Використання програмного забезпечення та можливостей мережі Інтернет з метою планування, розробки, організації та просування турів.
21. Характеристики електронних систем бронювання туристичних послуг.
22. Програмне забезпечення в операційній діяльності туropolератора.
23. Особливості рецептивного туropolерейтинга.
24. Особливості ініціативного туropolерейтинга.
25. Особливості консолідованого туropolерейтинга.
26. Організація співпраці між туropolераторами.
27. Процес бронювання послуг транспортних, екскурсійних підприємств.
28. Процедура бронювання пакетних турів.
29. Правила оформлення замовлень на комплексне туристське обслуговування.
30. Порядок бронювання через всесвітню мережу Internet.
31. Особливості доступу, пошуку, підбору та реалізації пакетних турів на основі агентського договору.
32. Обов'язки представника туристської компанії за кордоном та його повноваження.
33. Споживчі властивості і споживчі параметри туристських послуг.
34. Принципи формування туристсько-екскурсійних програм обслуговування.
35. Види програм обслуговування: рекреаційна, курортна, пізнавальна; спортивна, освітня; ділова.

ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ РЕФЕРАТІВ

Загальні правила

Наукова робота може бути рукописною, надрукованою машинописним способом або за допомогою комп'ютера на одній стороні аркуша білого паперу формату А4 (210×297 мм). За необхідності допускається використання аркушів формату А3 (297×420 мм). За машинописного способу виконання роботу друкують через два інтервали; за комп'ютерного — через два міжрядкових інтервали до тридцяти рядків на сторінці за умови рівномірного її заповнення. Мінімальна висота шрифту 1,8 мм.

Бажано використовувати шрифти текстового редактора Word розміру 14.

Під час виконання роботи необхідно дотримуватись рівномірної щільності, контрастності й чіткості зображення впродовж усієї роботи. Всі лінії, літери, цифри та знаки повинні бути однаково чорними впродовж усієї роботи. Окремі слова, формули, знаки, які вписують чорнилом, тушшю, пастою у надрукований текст мають бути чорного кольору, при цьому щільність вписаного тексту має максимально наближуватись до щільності основного тексту. Помилки, описки та графічні неточності можна виправляти підчищенням або зафарбуванням білою фарбою та нанесенням на тому ж місці або між рядками виправленого тексту машинописним способом або від руки. Виправлене повинно бути чорного кольору.

Текст роботи друкують, дотримуючись таких розмірів берегів:

- верхній, лівий і нижній — не менше 20 мм,
- правий — не менше 10 мм.

Розмір шрифту — не менше 12 (стандарт — 14).

Абзацний відступ повинен бути однаковим упродовж усього тексту роботи і дорівнювати п'яти знакам.

Відстань між заголовком (за винятком заголовка пункту) і подальшим чи попереднім текстом має бути:

- за машинописного способу — не менше, ніж три інтервали;
- за комп'ютерним набором — не менше, ніж два рядки.

Не допускається розмішувати назву розділу, підрозділу, а також пункту й підпункту у нижній частині сторінки, якщо після неї розміщено тільки один рядок тексту.

Допускається включення до роботи сторінок, виконаних методом репрографії.

Роздруковані на ЕОМ програмні документи повинні відповідати формату А4 (мають бути розрізаними), їх включають до загальної нумерації сторінок роботи і розміщують, як правило, у додатках.

Текст основної частини роботи поділяють на розділи, підрозділи, пункти та підпункти.

Розділи та підрозділи роботи повинні мати заголовки. Пункти та підпункти можуть мати заголовки. Заголовки структурних частин роботи і заголовки розділів слід розташовувати посередині рядка та друкувати великими літерами без крапки у кінці, не підкреслюючи. Заголовки підрозділів, пунктів і підпунктів роботи слід починати з абзацного відступу і друкувати малими літерами (крім першої великої) не підкреслюючи, без крапки у кінці. Перенесення слів у заголовку розділу не допускається. Якщо заголовок складається з двох і більше речень, їх розділяють крапкою. Новий розділ та кожен структурну частину треба починати з нової сторінки.

Назви установ, організацій, фірм, програмних засобів, прізвища, та інші власні назви у тексті роботи наводять мовою оригіналу. Допускається транслітерувати власні назви й наводити назви організацій у перекладі на мову роботи, додаючи (при першій згадці) оригінальну назву.

Перелік умовних позначень, символів, одиниць скорочень і термінів

Перелік повинен розташовуватись двома колонками. Ліворуч в алфавітному порядку наводять умовні позначення, символи, одиниці скорочення і терміни, праворуч — їх детальну розшифровку.

Нумерація сторінок роботи

Сторінки роботи слід нумерувати арабськими цифрами без знака №, додержуючись наскрізної нумерації впродовж усього тексту роботи. Титульний аркуш (перша сторінка

роботи) включають до загальної нумерації сторінок роботи, але на ньому номер сторінки не проставляють, на наступних сторінках номер сторінки проставляють у правому верхньому куті сторінки без крапки у кінці.

Такі структурні частини, як зміст, перелік умовних позначень, вступ, висновки, список використаних джерел не мають порядкового номера. Звертаємо увагу на те, що всі аркуші, на яких розміщені згадані структурні частини роботи, нумерують звичайним чином. Не нумерують лише їх заголовки, тобто не можна друкувати: «1 ВСТУП» або «Розділ 6 ВИСНОВКИ».

Нумерація розділів, підрозділів, пунктів, підпунктів

Розділи, підрозділи, пункти, підпункти роботи слід нумерувати арабськими цифрами. Розділи повинні мати порядкову нумерацію у межах викладення суті роботи, їх позначають арабськими цифрами без крапки, наприклад: 1, 2 і т. д. Підрозділи повинні мати порядкову нумерацію у межах кожного розділу. Номер підрозділу складають із номера розділу та порядкового номера підрозділу, відокремлених крапкою; після номера підрозділу крапку не ставлять, наприклад: 2.3 (третій підрозділ другого розділу). Потім у тому ж рядку йде заголовок підрозділу. Пункти повинні мати порядкову нумерацію у межах кожного підрозділу. Номер пункту складають із номера розділу, порядкового номера підрозділу та порядкового номера пункту, відокремлених крапкою. Після номера пункту крапку не ставлять, наприклад: 1.1.1, 1.1.2 і т. д. Потім у тому ж рядку йде заголовок пункту. Пункт може не мати заголовка. Номер підпункту складається з номера розділу, порядкового номера підрозділу, порядкового номера пункту і порядкового номера підпункту, відокремлених крапкою. Після номера підпункту крапку не ставлять, наприклад: 1.1.1.1, 1.1.1.2 і т. д. Якщо розділ або підрозділ складається з одного пункту, або пункт складається з одного підпункту, його нумерують. Якщо текст поділяють тільки на пункти, їх слід нумерувати, за винятком додатків, порядковими номерами.

Оформлення переліків

Переліки, за потреби, можуть бути наведені всередині пунктів або підпунктів. Перед переліком ставлять двокрапку.

Перед кожною позицією переліку слід ставити малу літеру української абетки з дужкою, або, не нумеруючи — дефіс (-) це, так званий, перший рівень деталізації. Для подальшої деталізації переліку слід використовувати арабські цифри з дужкою (другий рівень деталізації). Переліки першого рівня деталізації друкують малими літерами з абзацного відступу, другого — з відступом відносно місця розташування переліків першого рівня.

Зразок

В організації є:

а) склад:

- 1) матеріалів;
- 2) готової продукції;

б) відділ реалізації.

Оформлення приміток

Примітки вміщують у роботі за необхідності пояснення змісту тексту, таблиці або ілюстрації. Їх розташовують безпосередньо після тексту, таблиці, ілюстрації, яких вони стосуються. Одну примітку не нумерують. Слово «Примітка» друкують з великої літери з абзацного відступу, не підкреслюють, після слова «Примітка» ставлять крапку і з великої літери у тому ж рядку подають текст примітки, наприклад:

Примітка. Тут можна подати необхідні пояснення.

Декілька приміток нумерують послідовно арабськими цифрами з крапкою. У такому разі після слова «Примітка» ставлять двокрапку і у наступному рядку з абзацу після номера примітки з великої літери подають текст примітки, наприклад:

Примітка:

1. Текст першої примітки.
2. Текст другої примітки.

Загальні правила цитування та посилання на різні елементи

Текст роботи може включати:

- посилання, відзначені лапками та індексом посилання на джерело з точними вихідними даними;

- посилання, переказані власними словами автора реферату (без лапок), але проіндексовані також, з точною вказівкою джерела.

Цитування повинно бути повним, допускається пропуск слів, речень, абзаців без перекручення авторського тексту. Випущений текст замінюється трьома крапками. Розділовий знак, який стояв перед пропущеним знаком, не зберігається. Кожна цитата обов'язково супроводжується посиланням на джерело. При непрямому цитуванні (переказі) слід бути гранично точним у викладанні думок автора і давати відповідні посилання на джерело. Посилання у тексті роботи на джерело слід зазначати порядковим номером за переліком посилань, виділеним двома квадратними дужками, наприклад: «... у працях [1-3] ...». Якщо використовують відомості, матеріали з джерел із великою кількістю сторінок, то у посиланні необхідно точно вказати номери сторінок, ілюстрацій, таблиць, формул з джерела, на яке дано посилання у роботі. Рекомендується в основному тексті давати посилання на особисті наукові праці (якщо вони є). При посиланнях на розділи, підрозділи, пункти, підпункти, додатки зазначають їх номери. При цьому слід писати: «... у розділі 3 ...», «... дивись 2.3 ...», «... відповідно до 1.2.3 ...». Посилання на формули та рівняння роботи вказують порядковим номером формули чи рівняння у круглих дужках, наприклад: «... за формулою (2.1) ...». За необхідності посилання на ілюстрації роботи вказують порядковий номер ілюстрації, наприклад: «... на рис. 1.2 ...» або зворот типу : «... як це показано на рис. 1.2». На всі таблиці роботи повинні бути посилання у тексті, при цьому слово «таблиця» у тексті пишуть повністю наприклад: «... у таблиці 1.2 ...». При повторному посиланні на таблиці та ілюстрації потрібно вказувати скорочено слово «дивись», наприклад: «... див. таблицю 1.3 ...» чи «...див. рисунок 1.2 ...».

Розміщення та оформлення ілюстрацій

Ілюстрації (блок-схеми, схеми, графіки, діаграми, фотознімки, рисунки) разом з їх назвами слід розмішувати у роботі безпосередньо після тексту, де вони згадуються вперше, або на наступній сторінці. На всі ілюстрації мають бути посилання у роботі. Ілюстрації, розміщені на окремих сторінках

роботи, включають до загальної нумерації сторінок роботи. Рисунок або схему, розміри яких більше формату А4, враховують як одну сторінку. Листи більшого формату розміщують у кінці роботи після висновків чи рекомендацій (якщо вони є) у тому порядку, в якому вони згадуються у тексті. Рисунки, графіки, схеми, блок-схеми, діаграми, розміщені у роботі, мають відповідати вимогам стандартів **«Единой системы программной документации»**. Ілюстрації нумерують арабськими цифрами без знаку № порядковою нумерацією у межах розділу, за винятком ілюстрацій, наведених у додатках. Номер ілюстрації складають з номера розділу та порядкового номера ілюстрації у цьому розділі, відокремлених крапкою. Наприклад: «... Рисунок 1.2 ...» — другий рисунок першого розділу. Назва ілюстрації може бути під нею, після слова «Рисунок» та номера, наприклад: «Рисунок 3.2 — Схема передачі інформації».

Якщо ілюстрації створені не автором роботи, необхідно при поданні їх у роботі дотримуватись вимог чинного законодавства про авторські права.

Оформлення таблиць

Цифровий матеріал, як правило, оформлюють у вигляді таблиці, яку слід розташовувати безпосередньо після тексту, у якому вона згадується вперше, або на наступній сторінці. Таблицю розташовують таким чином, щоб було зручно її читати без повороту переплетеного блоку роботи (чи з поворотом за годинниковою стрілкою). З нового рядка пишуть слово «Таблиця» з великої літери, після чого вказують порядковий номер. Таблиці нумерують арабськими цифрами порядковою нумерацією у межах розділу, за винятком таблиць, наведених у додатках. Номер таблиці складають з номера розділу та порядкового номера таблиці, відокремлених крапкою, наприклад: «Таблиця 1.2» — друга таблиця першого розділу. Якщо у роботі одна таблиця, її нумерують згідно з вимогами. Таблиця може мати заголовок, який друкують малими літерами (крім першої великої) і вміщують над таблицею після її номера. Назва має бути стислою та відбивати зміст таблиці. Таблицю з великою кількістю рядків необхідно переносити на наступну сторінку. При поділі таблиці на частини допускається її головку

(заголовки стовпців) або бокових (заголовки рядків) замінити відповідно номерами граф чи рядків, нумеруючи їх арабськими цифрами у першій частині таблиці. Слово «Таблиця 1.2» та її назву вказують один раз зліва над першою частиною таблиці, над іншими частинами пишуть: «Продовження таблиці 1.2» із зазначенням номера таблиці. Заголовки граф таблиці починають з великої літери, а підзаголовки — з малої, якщо вони складають одне речення з заголовком. Підзаголовки, що мають самостійне значення, пишуть з великої літери. У кінці заголовків і підзаголовків таблиць крапки не ставлять. Заголовки і підзаголовки граф вказують в однині. Слово, що повторюється в якійсь графі, можна замінити лапками, два та більше слів при першому повторенні заміняють словом «Те ж», а далі — лапками. Якщо цифрові або інші дані в якому-небудь рядку таблиці не подають, то у ньому ставлять прочерк. На всі таблиці повинні бути посилання у тексті роботи.

Написання формул та рівнянь

Нумерувати слід лише ті формули, на які є посилання у наступному тексті. Формули та рівняння розташовують безпосередньо після тексту, в якому вони згадуються, посередині сторінки. Формули та рівняння у рефераті (за винятком формул та рівнянь, наведених у додатках) нумерують порядковою нумерацією арабськими цифрами у межах розділу. Номер формули або рівняння складають із номера розділу та порядкового номера формули або рівняння, відокремлених крапкою. Номер формули або рівняння зазначають на рівні формули або рівняння у круглих дужках у крайньому правому положенні на рядку, наприклад: (3.1) (перша формула третього розділу). Номер, який не вміщується у рядку з формулою, переносять у наступний, нижче формули. Номер формули при її перенесенні вміщують на рівні останнього рядка. Якщо формула знаходиться у рамці, то номер такої формули записують зовні рамки з правого боку навпроти основного рядка формули. Номер формули-дробу подають на рівні основної горизонтальної риски формули. Номер групи формул, розміщених на окремих рядках і об'єднаних фігурною дужкою (парантезом), ставиться справа від вістря парантеза, яке знаходиться у середині групи формул і звернене у сторону

номера. Формула входить до речення як його рівноправний елемент. Тому після формул і у тексті перед ними розділові знаки ставлять відповідно до правил пунктуації. Двокрапку перед формулою ставлять лише у випадках, передбачених правилами пунктуації:

- а) у тексті перед формулою є узагальнююче слово;
- б) цього вимагає побудова тексту, що передує формулі.

Розділовими знаками між формулами, котрі йдуть одна за одною і не відокремлені текстом, можуть бути кома або крапка з комою безпосередньо за формулою перед її номером. Розділові знаки між формулами при парантезі ставлять всередині парантеза. Після таких громіздких математичних виразів, як визначники і матриці, можна розділові знаки не ставити. Пояснення значень символів і числових коефіцієнтів, що входять до формули чи рівняння, слід наводити безпосередньо під формулою у тій послідовності, в якій вони наведені у формулі чи рівнянні. Пояснення значення кожного символу та числового коефіцієнта можна давати з нового рядка. Перший рядок пояснення починають з абзацу словом «де» без двокрапки.

Оформлення додатків

Додатки слід оформлювати як продовження роботи на його наступних сторінках, розташовуючи додатки у порядку появи посилань на них у тексті роботи. Кожний такий додаток повинен починатися з нової сторінки. Додатки повинні мати спільну з рештою звіту наскрізну нумерацію сторінок. Додаток повинен мати заголовок, надрукований угорі малими літерами з першої великої симетрично відносно тексту сторінки. Посередині рядка над заголовком малими літерами з першої великої повинно бути надруковане слово «Додаток» і велика літера, що позначає додаток. Додатки слід позначати послідовно великими літерами української абетки, за винятком літер Г, Є, З, І, Ї, Й, О, Ч, Ь, наприклад: «Додаток А», «Додаток Б» і т. д. Текст додатка, за необхідності, можна розділити на підрозділи, пункти та підпункти, які слід нумерувати арабськими цифрами у межах кожного додатку. У цьому разі перед кожним номером

ставлять позначення додатку (літеру) і крапку, наприклад: «А.2» (другий розділ додатку А), «Г3.1» (підрозділ 3.1 додатку Г) і т. д. Ілюстрації, таблиці, формули та рівняння, розміщені у тексті додатку, слід нумерувати арабськими цифрами у межах кожного додатка, наприклад: «Рисунок Г.2» — другий рисунок додатку Г; «Таблиця А.2» — друга таблиця додатку А, «формула (А.1)» — перша формула додатку А. У посиланнях на ілюстрації, таблиці, формули, рівняння у тексті додатку рекомендується писати: «... на рисунку А.2 ...», «... у таблиці А.1 ...», «... за формулою (А.3) ...». Переліки, примітки у тексті додатку оформлюють і нумерують як і в основній частині. Джерела, що цитують тільки у додатках, повинні розглядатись незалежно від тих, які цитують в основній частині роботи, і повинні бути перелічені наприкінці кожного додатку у переліку посилань (список використаної літератури). Форма цитування, правила складання переліку посилань повинні бути аналогічними прийнятим в основній частині роботи.

ОСНОВНІ ВИМОГИ ДО СТРУКТУРИ РЕФЕРАТУ

Реферат — це науково-технічний документ, який містить вичерпну систематизовану інформацію за вибраною темою (приблизно на 15-30 сторінках формату А4), передбачає виклад матеріалу на основі спеціально підібраної літератури та самостійно проведеного дослідження.

Реферат необхідно оформлювати відповідно до Державного стандарту України. Необхідно неухильно дотримуватися порядку подання окремих видів текстового матеріалу, таблиць, формул та ілюстрацій.

Структура реферату

- титульний аркуш;
- зміст;
- перелік умовних позначень, символів, одиниць скорочень і термінів (за необхідності);
- вступ;
- суть реферату (основна частина);
- висновки;

- список використаних джерел (перелік посилань);
- додатки (за необхідності).

Вимоги до змісту структурних частин Титульний аркуш (Додаток А)

Титульний аркуш є першою сторінкою реферату, який містить:

- найменування організації, де виконана робота;
- назву роботи, дисципліну;
- прізвище, ім'я, по батькові автора та його статус;
- науковий ступінь, вчене звання, прізвище, ім'я, по батькові передбачуваного наукового керівника;
- місто та рік.

Зміст реферату

Зміст подають безпосередньо після титульного аркуша, починаючи з нової сторінки. До змісту включають структурні елементи у такому порядку: перелік умовних позначень, символів, одиниць скорочень і термінів (за необхідності); вступ; послідовно перелічені найменування всіх розділів, підрозділів і пунктів (якщо вони мають заголовок) суті роботи; висновки; рекомендації (за необхідності); список використаних джерел; назви додатків і номери сторінок, які містять початок відповідного матеріалу.

Перелік умовних позначень, символів, одиниць скорочень і термінів

Перелік умовних позначень, символів, одиниць скорочень і термінів складають за умови повторення таких елементів більше трьох разів у тексті та вміщують безпосередньо після змісту, починаючи з нової сторінки. Інакше — їх розшифровку наводять у тексті при першому згадуванні. Якщо у роботі вжита специфічна термінологія, чи використано маловідомі скорочення, нові символи, позначення і таке інше, то їх перелік може бути поданий у вигляді окремого списку, який розміщують перед вступом.

Перелік треба друкувати двома колонками, в яких зліва за абеткою наводять скорочення, справа — їх детальну розшифровку.

Вступ

Вступ розташовують після переліку умовних позначень, символів, одиниць скорочень і термінів (якщо він є), починаючи з нової сторінки. У вступі розкривають сутність і стан наукової задачі та її значущість, підстави та вихідні дані для розробки теми, обґрунтування необхідності проведення дослідження. Далі подають загальну характеристику роботи у рекомендованій нижче послідовності.

Обґрунтовують актуальність та доцільність роботи для розвитку відповідної галузі науки чи виробництва, особливо на користь України шляхом аналізу та порівняння з відомими розв'язаннями наукової задачі.

Коротко викладають зв'язок вибраного напрямку досліджень з планами організації, де виконана робота, а також з галузевими та (або) державними планами, програмами.

Формулюють мету роботи і задачі, які необхідно вирішити для досягнення поставленої мети.

Об'єкт дослідження — це процес або явище, що породжує проблемну ситуацію і вибране для вивчення.

Предмет дослідження міститься в межах об'єкта.

Об'єкт і предмет дослідження як категорії наукового процесу співвідносяться між собою як загальне і часткове. В об'єкті виділяється та його частина, яка є предметом дослідження.

Подають перелік використаних методів дослідження для досягнення поставленої у роботі мети. Перераховувати їх треба не відірвано від змісту роботи, а коротко та змістовно визначаючи, що саме досліджувалось тим чи іншим методом.

Також подають коротку анотацію нових наукових положень (рішень), запропонованих автором, випускником, особисто. Необхідно показати відмінність одержаних результатів від відомих раніше, описати ступінь новизни (вперше одержано, удосконалено, дістало подальший розвиток).

У роботі, що має теоретичне значення, треба подати відомості про наукове використання результатів досліджень або рекомендації щодо їх використання, а у роботі, що має прикладне значення, — відомості про практичне застосування отриманих результатів або рекомендації щодо їх використання.

Відзначаючи практичну цінність одержаних результатів, необхідно подати інформацію щодо ступеня готовності до використання або масштабів використання.

У вступі треба коротко відобразити оцінку сучасного стану досліджуваної проблеми, обґрунтування вибраної теми та необхідності проведення досліджень, відмічаючи:

- практично розв'язані задачі;
- прогалини знань, що існують у даній галузі;
- провідних вчених і фахівців даної галузі; актуальність та новизну теми;
- взаємозв'язок з іншими роботами.

Основна частина

Суть роботи вміщують після вступу, починаючи з нової сторінки. Суть роботи — це викладання відомостей про предмет дослідження, необхідних і достатніх для розкриття сутності даної роботи (опис теорії, методів, характеристик створеного об'єкта, принципів дії об'єкта, основних принципових рішень, що дають уявлення про його устрій і т. ін.) та її результатів. Викладаючи суть роботи, особливу увагу приділяють новизні у ній, а також питанням сумісності, взаємозамінності, надійності, безпеки, екології. Суть роботи викладають, поділяючи матеріал на розділи. Кожний розділ починають із нової сторінки.

У розділах основної частини подають:

- огляд літератури за темою і вибір напрямків досліджень;
- виклад загальної методики і основних методів досліджень;
- експериментальну частину і методику досліджень;
- відомості про проведені теоретичні і (або) експериментальні дослідження;
- аналіз і узагальнення результатів досліджень.

В огляді літератури окреслюють основні етапи розвитку наукової думки за своєю проблемою. Стисло, критично висвітлюючи роботи попередників, автор повинен назвати ті питання, що залишилися невирішеними і, отже, визначити своє місце у розв'язанні проблеми. Бажано закінчити цей розділ коротким резюме стосовно необхідності проведення досліджень у даній галузі.

У другому розділі, як правило, обґрунтовують вибір напрямку досліджень, наводять методи вирішення задач і їх порівняльні оцінки, розробляють загальну методику проведення досліджень. У теоретичних роботах розкривають методи розрахунків, гіпотези, що розглядають, в експериментальних — принципи дії та характеристики розробленого програмно-модельного комплексу, оцінки похибок вимірювань.

Далі, у наступних розділах, з вичерпною повнотою викладаються результати власних досліджень автора з висвітленням того нового, що він вносить у розробку проблеми. Автор повинен давати оцінку повноти вирішення поставлених задач, оцінку достовірності одержаних результатів (характеристик, параметрів), їх порівняння з аналогічними результатами вітчизняних і зарубіжних праць, обґрунтування потреби додаткових досліджень, негативні результати, які обумовлюють необхідність припинення подальших досліджень.

Розділи можна поділяти на підрозділи і пункти. Пункти, якщо це необхідно, поділяють на підпункти. Кожен пункт і підпункт повинен містити закінчену інформацію. Повні докази або подробиці дослідження можна розмістити у додатках.

Висновки

Висновки розташовують безпосередньо після викладення суті роботи, починаючи з нової сторінки. У висновках наводять оцінку одержаних результатів дослідження (наукову, практичну, соціальну цінність). Ця частина містить висновки автора стосовно суті проблеми, питань, що розглядалися у роботі, можливих галузей використання здобутих результатів роботи. У висновках необхідно наголосити на якісних та кількісних показниках отриманих результатів, викласти рекомендації щодо їх використання.

Рекомендації

Рекомендації вміщують, якщо це потрібно, після висновків, починаючи з нової сторінки. У рекомендаціях визначають подальші роботи, які вважають необхідними, приділяючи основну увагу пропозиціям щодо ефективного використання результатів дослідження. Текст рекомендацій можна поділяти на пункти.

Список використаних джерел

Список використаної літератури, який починають з нової сторінки, завершує основну частину. Перелік джерел, на які є посилання в основній частині роботи, наводять після рекомендацій, якщо вони є. Список використаних джерел — елемент бібліографічного апарату, котрий містить бібліографічні описи використаних джерел. Бібліографічний опис складають безпосередньо за друкованим твором або виписують із каталогів і бібліографічних покажчиків повністю без пропусків будь-яких елементів, скорочення назв і т. ін. Порядкові номери описів у переліку є посиланнями у тексті (номерні посилання). Список використаної літератури складають із джерел у тому порядку, за яким вони вперше згадуються у тексті (найбільш зручний для користування). Відомості про джерела, включені до списку, необхідно давати відповідно до вимог державного стандарту з обов'язковим наведенням назв праць. Зокрема, потрібну інформацію щодо згаданих вимог можна одержати із таких стандартів: ГОСТ 7.1–84 «Библиографическое описание документа. Общие требования и правила составления», ДСТУ 3582–97 «Інформація та документація. Скорочення слів в українській мові в бібліографічному описі. Загальні вимоги та правила», ГОСТ 7.12-93 «Библиографическая запись. Сокращение слов на русском языке. Общие требования и правила».

Додаток

Додаток необхідно починати з нової сторінки. У додатках вміщують матеріал, який:

- є необхідним для повноти роботи, але включення його до основної частини роботи може змінити логічне та впорядковане уявлення про роботу;
- не може бути послідовно розміщений в основній частині роботи через великий обсяг або способи відтворення;
- може бути вилучений для широкого кола читачів, але є необхідним для фахівців.

У додаток, за необхідності, можна включити допоміжний матеріал, наприклад:

- проміжні математичні доведення, формули, рівняння та розрахунки;
- таблиці додаткових цифрових даних;
- протоколи і акти випробувань, впровадження.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Оцінка ECTS	За нац. сист.	Визначення	Сума балів за модульно-рейтинг. системи
A	5	ВІДМІННО – відмінне виконання роботи / незначною кількісно помилок	90 – 100
B	4	ДУЖЕ ДОБРЕ – вище середнього рівня з кількома помилками	82 – 89
C	4	ДОБРЕ – загалом правильна робота з кількома грубими помилками	74 – 81
D	3	ЗАДОВІЛЬНО – посередньо, зі значною кількістю недоліків	64 – 73
E	3	ДОСТАТНЬО – виконання задовольняє мінімальні критерії оцінки	60 – 63
FX	2	НЕЗАДОВІЛЬНО – з можливістю повторного складання	35 – 59
F	2	НЕЗАДОВІЛЬНО – з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	1 – 34

Розподіл балів

Поточний контроль								Разом	Сума	Підсумковий (екз.)	Загальна сума
РОЗДІЛ 1				РОЗДІЛ 2							
Т 1.1	Т 1.2	Т 1.3	Т 1.4	Т 2.1	Т 2.2	Т 2.3	Т 2.4	56	75	25	100
Поточний контроль											
7	7	7	7	7	7	7	7				
Контроль самостійної роботи								19			
2	2	2	2	2	3	3	3				

Т 1.1, Т 1.2 ... Т 2.4 – теми розділів

ГЛОСАРІЙ

Бренд туристичного підприємства – це об'єктивна передумова формування довготривалих стосунків зі споживачами, інструмент забезпечення конкурентної спроможності підприємства, стратегічний орієнтир діяльності підприємства.

Блок-чартер – це купівля туроператором блоку місць на повітряному судні у разі неможливості орендувати літак повністю.

Бронювання – процес замовлення замовником готелю основних і/або додаткових послуг у певному обсязі, з метою використання послуг в зумовлені терміни конкретним споживачем або групою споживачів.

Бажана якість туристичних послуг – це неочікувані послуги, надані споживачу під час подорожі, про наявність яких він і не мріяв.

В'їзний (InboundTourOperators) туроператор (у деяких джерелах вживають приймаючий, інкамінговий) – туроператор, який орієнтується на розробку, просування й організацію турів на території власної країни для іноземних громадян.

Виїзний (OutboundTourOperators) туроператор (у деяких джерелах вживають відправляючий, аутгоінговий) – туроператор, який орієнтується на розробку, просування й реалізацію виїзних міжнародних турів, тобто подорожей громадян своєї країни за її межі.

Відносні флайтери – малі туроператори, які консолідують свої зусилля у рамках пулу (тимчасово створеного об'єднання, існуючого для досягнення їх спільної мети) та поділяють між собою салон повітряного лайнера на блоки крісел.

Ваучер – це документ визначеної форми, що дає туристу право отримати туристичні чи екскурсійні послуги або їх комплекс згідно з умовами письмового договору з туристичного обслуговування.

Віза – це спеціальний дозвіл іноземного уряду на в'їзд-виїзд, мешкання або транзитний проїзд громадянина іншої країни через територію, яка підпорядкована даному уряду.

Внутрішній туризм – туризм всередині країни, особливістю якого є тимчасовий виїзд громадян конкретної країни з постійного місця проживання для відпочинку, задоволення пізнавальних інтересів, занять спортом та інших туристичних цілей. Здійснюється тільки в межах національних кордонів цієї країни.

В'їзний туризм – подорожі в межах країни осіб, які не проживають у ній постійно, з туристичними цілями без заняття оплачуваною діяльністю з місцевого джерела.

Груповий туризм – вид туризму, при якому туристичну подорож здійснюють групи людей (в тому числі і сім'ї) за індивідуальним планом або за планом туристичної фірми, що включає визначення районів відвідування, тривалість зупинок, умов ночівлі тощо.

Глобальні системи комп'ютерного бронювання – це найбільш розгалужені і могутні мережі електронної комерції, через які бронюється і оплачується широкий спектр послуг соціально-культурного сервісу і туризму.

Ініціативні туроператори – відправляють туристів за кордон або в інші регіони своєї країни за домовленістю з приймаючими (рецептивними) операторами або пов'язані з виробником туристичних послуг.

Імідж туристичного підприємства – цілеспрямовано сформований образ, який відокремлює певні ціннісні характеристики, покликаний емоційно-психологічно впливати на клієнтів (споживачів турпослуг) з метою популяризації, реклами тощо.

Інклюзивний тур – тур (туристичний план, маршрут), відповідно до якого транспортне обслуговування авіа- або наземним транспортом оплачується одночасно з харчуванням, розміщенням та іншими туристичними послугами.

Інклюзивні чартерні рейси – це перевезення туристів, яке входить у вартість туру та заздалегідь оплачене туроператором.

Ліцензія – це документ державного зразка, який засвідчує право ліцензіата на провадження зазначеного в ньому виду господарської діяльності протягом визначеного строку за умови виконання ліцензійних умов. Цей документ видається органом виконавчої влади за встановлену плату.

Ліцензія на здійснення діяльності, пов'язаної з наданням туристичних послуг – спеціальний дозвіл, що підтверджує право його власника на здійснення відповідного виду або комплексу видів діяльності, визначених цим Законом та іншими актами законодавства України;

Ліцензіат – суб'єкт господарювання, який одержав ліцензію на провадження певного виду господарської діяльності, яка підлягає ліцензуванню.

Ліцензування – видача, переоформлення та анулювання ліцензій, видача дублікатів ліцензій, ведення ліцензійних справ та ліцензійних реєстрів, контроль за виконанням ліцензіатами ліцензійних умов, видача розпоряджень про усунення порушень ліцензійних умов, а також розпоряджень про усунення порушень законодавства у сфері ліцензування.

Ліцензування орган – орган виконавчої влади, визначений Кабінетом Міністрів України, або спеціально уповноважений виконавчий орган для ліцензування певних видів господарської діяльності.

Ліцензійні умови – установлені з урахуванням вимог законів вичерпний перелік організаційних, кваліфікаційних та інших спеціальних вимог, обов'язкових для виконання при впровадженні видів господарської діяльності, що підлягають ліцензуванню.

Місцевий (InsideTourOperators) туроператор (у деяких джерелах вживають інсайдинговий) – орієнтується на розробку, просування й реалізацію внутрішнього продукту, тобто тури територією своєї країни для своїх громадян.

Нон-флайтери – це виїзні туроператори, форма роботи які не передбачає фрахт повітряних суден за жодних умов.

Неорганізований туризм – самодіяльні поїздки туристів, як правило, організовані самими туристами.

Основна (базова) якість туристичних послуг – це сукупність властивостей туристичної послуги, яку споживач вважає обов'язковою.

Очікувана (необхідна) якість туристичних послуг – це функціональні та технічні властивості і характеристики послуги, які засвідчують наскільки послуга відповідає тому, що було заплановано, гарантовано та рекламовано виробником.

Облікова політика – це сукупність ряду принципів, методів та процедур, що використовуються підприємством для складання та подання фінансової звітності.

Підприємництво – ініціативна самостійна діяльність громадян, спрямована на отримання прибутку або особистого доходу, здійснюється від свого імені, під свою майнову відповідальність або від імені та під юридичну відповідальність юридичної особи.

Підприємець — особа, яка професійно займається підприємницькою діяльністю — приватним виробництвом, торгівлею, посередництвом, наданням послуг.

Підприємство – самостійний суб'єкт господарювання, створений компетентним органом державної влади або органом місцевого самоврядування, або іншими суб'єктами для задоволення суспільних та особистих потреб шляхом систематичного здійснення виробничої, науково-дослідної, торговельної, іншої господарської діяльності.

Послуга – це цілеспрямована діяльність, результати якої мають прояв в корисному ефекті.

Рецептивні туроператори – туроператори, що працюють на прийомі, комплектують тури й програми обслуговування у місцях прийому й обслуговування туристів, використовуючи прямі договори із виробниками туристичних послуг.

Репутація туристичного підприємства – опосередкований вплив на ключові аудиторії за допомогою інтегрованих маркетингових комунікацій, рівень ефективності використання яких визначається різноманітними видами технологій

Свідоцтво про державну реєстрацію – це документ встановленого зразка, який засвідчує факт внесення до Єдиного

державного реєстру запису про державну реєстрацію юридичної особи або фізичної особи-підприємця.

Співпраця на умовах підвищеної комісії – дозволяє туроператору реалізовувати готельні послуги за цінами готельєра за рахунок отримання підвищеної комісійної винагороди.

Співпраця на умовах пріоритетного бронювання – передбачає розгляд та підтвердження заявок готельєром позачергово та з максимальним пріоритетом, даючи туроператору впевненість у підтверженні будь-якої заявки.

CRM-система туристичного підприємства – це сукупність принципів, методів та інструментів, логічно пов'язаних між собою та інтегрованих в єдине корпоративне інформаційне середовище підприємства з метою підвищення рівня продажів, оптимізації маркетингу та підвищення обслуговування клієнтів, оптимізації бізнес-процесів підприємства.

Стратегія (Strategy) – план реалізації стратегічної концепції туристичного підприємства, припускає визначення основних напрямків розподілу її обмежених ресурсів. Результатом стратегічних рішень повинна бути поява в туристичній компанії довгострокових конкурентних переваг.

Стратегічна сфера бізнесу – це сфера діяльності, в якій підприємство працює в даний момент або буде здійснювати свою діяльність в подальшому, враховуючи при цьому, що воно може функціонувати не тільки в одному, але і в декількох напрямках. Кожна стратегічна сфера бізнесу включає товари або послуги, їх види, об'єднані однією загальною ознакою.

Суб'єкти туристичної діяльності – підприємства, установи, організації незалежно від форм власності, фізичні особи, що зареєстровані в установленому чинним законодавством України порядку і мають ліцензію на здійснення діяльності, пов'язаної з наданням туристичних послуг.

Турагентська діяльність – діяльність із просування й реалізації туристичних, зокрема готельних послуг, що здійснюється на підставі ліцензії юридичною особою або

індивідуальним підприємцем (турагентом чи готельним комплексом).

Туризм – тимчасовий виїзд людини з місця постійного проживання в оздоровчих, пізнавальних або професійно-ділових цілях без здійснення оплачуваної діяльності.

Турист (мандрівник) – особа, яка здійснює подорож по Україні або до іншої країни з різною, не забороненою законом країни перебування, метою на термін від 24 годин до шести місяців без здійснення будь-якої оплачуваної діяльності та з зобов'язанням залишити країну або місце перебування у зазначений термін.

Туристична діяльність – туроператорська й турагентська діяльність, а також інша діяльність з організації подорожей.

Туристична послуга – економічне благо, спожите туристом і виражене в результаті виконання відповідним виконавцем договору відшкодованих послуг із перевезення, розміщення, харчування, екскурсійного та іншого обслуговування туриста.

Туристична фірма (турфірма) – підприємство, що здійснює збут туристичних (зокрема готельних послуг) споживачам. Залежно від функцій, виконуваних туристичними фірмами, їх розділяють на турагентів і туроператорів.

Туристичне агентство (турагентство) – туристична фірма, що займається реалізацією населенню турів, організованих оптовими туристичними фірмами, а також продажем споживачам окремих туристичних послуг (транспортних квитків, екскурсій тощо).

Туристичний агент – фізична або юридична особа, що має з готелем договірні відносини на постачання клієнтів.

Туристичний продукт – попередньо розроблений комплекс туристичних послуг, який поєднує не менше, ніж дві такі послуги, що реалізується або пропонується для реалізації за визначеною ціною, до складу якого входять послуги перевезення, розміщення та інші, не пов'язані з перевезенням і розміщенням (послуги з організації відвідувань об'єктів культури, відпочинку та розваг, реалізації сувенірної продукції тощо).

Туроператор – це юридична особа (або індивідуальний підприємець), яка здійснює діяльність із формування, просування та реалізації туристичного продукту на підставі ліцензії. Компанія, що спеціалізується на плануванні, складанні турів (туристичних маршрутів) і продає турпутівки за допомогою турагентів або безпосередньо туристові.

Туроператорська діяльність (tour operator activity) – діяльність із формування, просування та реалізації туристичного продукту, що здійснюється на підставі ліцензії юридичною особою або індивідуальним підприємцем (туроператором).

Угода – це обмін цінностями між партнерами (споживачем та виробником турпродукту), що здійснюється на добровільній основі, передбачає покращення становища сторін і укладається в межах економічно-правових меж певного туристичного ринку.

Управління якістю туристичних послуг – це процес, який включає в себе визначення вимог до обслуговування, оцінку фактичного рівня якості, розробку та реалізацію заходів щодо підвищення якості обслуговування.

Фізичні особи – це приватні підприємці, правові відносини яких регулюються відповідними законами, у відповідності з якими вони наділяються правоздатністю і дієздатністю: право здійснювати юридичні акти (укладання угод), приймати на себе зобов'язання, нести майнову та іншу відповідальність.

Ціна – це кількість грошей, заправлений за продукцію чи послугу; або сума благ, цінностей, якими може пожертвувати споживач в обмін на придбання визначеної продукції чи послуги.

Юридична особа – це носій майнових прав та обов'язків. Вона займається підприємницькою діяльністю; існує незалежно від осіб, які входять до її складу; несе самостійну майнову відповідальність за зобов'язанням, які бере на себе. Майно юридичної особи відокремлюється від особистого майна його членів.

Якість туристичних послуг – це відповідність ознак туристичних послуг вимогам, очікуванням та сподіванням споживача.

ЛІТЕРАТУРА

Основна:

1. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства: навч. посібник – К. : Центр учбової літератури; фірма «Інкос», 2014. – 280 с.
2. Балашова Р. І. Організація діяльності туристичного підприємства: навч. посіб. / Р. І. Балашова. – К. : «Центр учбової літератури», 2014. – 184 с.
3. Бутко И. И. и др. Туристический бизнес: основы организации / И. И. Бутко, Е. А. Ситников, Д. С. Ушаков. – Ростов н/Д: Феникс, 2015. – 384 с.
4. Дядечко Л. П. Економіка туристичного бізнесу: Навч. посібник . – К. : Центр учбової літератури, 2015. – 224 с.
5. Ильина Е. Н. Туроперейтинг: организация деятельности: учебник. – М. : Финансы и статистика, 2014. – 256 с.
6. Кабушкин Н. И. Менеджмент туризма: учебник. – Минск : Новое знание, 2016. – 408 с.
7. Мальська М. П., Бордун О. Ю. Організація та планування діяльності туристичних підприємств: теорія та практика. – К. : «Центр учбової літератури», 2014. – 248 с.
8. Мальська М. П., Худо В. В. Туристичний бізнес: теорія та практика. Підручник. 2-вид. перероб. та допов. – К. : «Центр учбової літератури», 2012. – 386 с.
9. Организация туризма: учеб. пособие / А. П. Дурович, Г. А. Бондаренко, Т. М. Сергеева и др. // Под общ. ред. А. П. Дуровича. - 3-е изд. – Минск : Новое знание, 2014. – 640 с.
10. Підприємництво та його організаційно-правові засади: навч. посіб. для студ. II та III курсів економічних спец. денної та заочної форми навчання / О. В. Коваленко ; Держ. закл. «Луган. нац. ун-т. імені Тараса Шевченка». – Луганськ : Вид-во ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2013. – 400 с.
11. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства: навч. посібник. – К. : Центр учбової літератури, 2015. – 344 с.
12. Тягунова Н. М. Основи організації туристичного бізнесу: кредитно-модульний курс, навч. посіб. / Н. М. Тягунова, О. А. Спориш, Л. В. Іржавська. – К. : Центр учбової літератури, 2015. – 130 с.

Додаткова:

13. Быстров С. А., Воронцова М. Г. Туризм: макроэкономика и микроэкономика. – СПб. : Изд. дом Герда, 2015. – 464 с.

14. Воскресенский В. Ю. Международный туризм: Уч. пособие. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2016. – 255 с.

15. Котлер Ф. Маркетинг. Менеджмент / пер. с англ. под ред. Л. А. Волковой, Ю. Н. Каптуревского. – СПб. : Питер, 2012. – 752 с.

16. Машина Н. І. Страхування для туристичних підприємств: навчальний посібник. – К. : Центр навчальної літератури, 2016. – 368 с.

17. Сало Я. М. Організація обслуговування населення на підприємствах харчування. Ресторанна справа. Довідник офіціанта. – Львів : Афіша. – 2014. – 336 с.

18. Свірідова Н. Д., Пристюк В. М. Економіка туристичного підприємства (фірми): навчальний посібник / Н. Д. Свірідова, В. М. Пристюк. – Луганськ : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2010. – 200 с.

19. Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: уч. пособие. – М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2016. – 304 с.

Зразок оформлення титульного аркуша реферату

Міністерство освіти і науки України
Сумський державний педагогічний університет
імені А. С. Макаренка
Навчально-науковий інститут фізичної культури

Кафедра туризму та ГРС

Реферат з дисципліни
«Організація туризму. Туроперейтинг»
Варіант № _____

Виконав(ла):

(П.І.Б.)

студент(ка)

групи _____

денної (заочної)

форми навчання

(підпис)

Перевірив:

к.пед.н, доцент

Коваленко О. В.

(підпис)

Суми – 20__ - 20__ н. р.

Навчально-методичне видання

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
З ДИСЦИПЛІНИ
«ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИЗМУ. ТУРОПЕРЕЙТИНГ»**

**для студентів спеціальності 242 «Туризм» галузі знань
24 «Сфера обслуговування»**

**Укладач:
Коваленко Олександр Вікторович**

Редагування – О. В. Коваленко
Комп'ютерне макетування – О. В. Коваленко
Коректор – О. В. Коваленко

Здано до склад. 26.04.2019 р. Підп. до друку 27.04.2019 р.
Формат 60x84 1/16. Папір офсет. Гарнітура Тітез Келу Котап.
Друк ризографічний. Ум. друк. арк. 1,75.
Наклад 300 прим. Зам. № 123.

Видавець і виготовлювач
**Видавництво Сумського державного педагогічного університету
імені А. С. Макаренка**
вул. Роменська, 87, м. Суми, 40002. т/ф: +38 (0542) 22-15-17, 68-59-02.
e-mail: rector@sspu.sumy.ua
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДКЖ 3459 від 09.04.2009р.